

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**ANALIZA TRAJNOSTNIH REŠITEV V TURISTIČNIH NASTANITVENIH  
ZMOGLJIVOSTIH: PRIMERJAVA ANGLEŠKE IN SLOVENSKE  
TRAJNOSTNE TURISTIČNE KMETIJE**

Ljubljana, september 2013

BARBARA JEROVŠEK

## IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Barbara Jerovšek, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela z naslovom Analiza trajnostnih rešitev v turističnih nastanitvenih zmogljivostih: primerjava angleške in slovenske trajnostne turistične kmetije, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem dr. Kirom Kuščerjem.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
  - poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v diplomskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
  - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega diplomskega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, 30. 9. 2013

Podpis avtorice: \_\_\_\_\_

# KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 TRAJNOSTNI RAZVOJ IN TURIZEM</b> .....	<b>2</b>
1.1 TRAJNOSTNI RAZVOJ.....	2
1.2 TRAJNOSTNI TURIZEM .....	4
1.3 ZNAKI, CERTIFIKATI, STANDARDI IN NAGRADE TRAJNOSTNEGA RAZVOJA ZA TURISTIČNE NASTANITVE.....	7
1.3.1 Okoljski znak EU marjetica za turistične nastanitvene storitve .....	8
1.3.2 Certifikat Zeleni globus .....	8
<b>2 RAZISKAVA TRAJNOSTNIH REŠITEV</b> .....	<b>9</b>
2.1 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE.....	9
2.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	10
2.3 METODOLOGIJA RAZISKAVE .....	10
2.3.1 Metodologija kombinirane raziskave .....	10
2.3.2 Metodologija empirične raziskave .....	11
<b>3 TRAJNOSTNE REŠITVE V TURISTIČNIH NASTANITVAH</b> .....	<b>11</b>
3.1 ENERGETIKA.....	12
3.2 VODA .....	14
3.3 ODPADKI IN ČIŠČENJE.....	15
3.4 PREHRANA .....	16
3.5 SPA IN WELNESS PONUDBA .....	17
3.6 ADMINISTRACIJA IN POSLOVANJE .....	17
3.7 GRADNJA .....	18
3.8 OSTALA PONUDBA IN REŠITVE.....	19
3.9 SODELOVANJE, IZOBRAŽEVANJE, ZADOVOLJSTVO GOSTOV IN ZAPOSLENIH .....	19
3.10 UGOTOVITVE IN PREDLOGI .....	20
<b>4 TRAJNOSTNE REŠITVE V PRAKSI: PRIMERJALNA ANALIZA ANGLEŠKE IN SLOVENSKE TURISTIČNE KMETIJE</b> .....	<b>22</b>
4.1 TURISTIČNA KMETIJA BEECHENHILL FARM.....	22
4.2 TURISTIČNA KMETIJA URŠKA .....	25
4.3 PRIMERJAVA TRAJNOSTNIH REŠITEV OBEH KMETIJ IN UGOTOVITVE .....	27
<b>SKLEP</b> .....	<b>29</b>
<b>LITERATURA IN VIRI</b> .....	<b>30</b>

## KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Trajnostne rešitve s področja energetike.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabela 2: Trajnostne rešitve s področja vode.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabela 3: Trajnostne rešitve s področja ravnanja z odpadki in s čistili.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabela 4: Trajnostne rešitve s področja prehrane.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabela 5: Trajnostne rešitve s področja wellnesa.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 6: Trajnostne rešitve s področja administracije in poslovanja. ....</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 7: Trajnostne rešitve s področja gradnje.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabela 8: Trajnostne rešitve s področja ostale ponudbe.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabela 9: Trajnostne rešitve s področja sodelovanja in izobraževanja. ....</i>	<i>20</i>
<i>Tabela 10: Trajnostne rešitve na kmetiji Beechenhill Farm.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabela 11: Trajnostne rešitve na Turistični kmetiji Urška. ....</i>	<i>26</i>

## UVOD

Koncept trajnostnega razvoja postaja z zavedanjem, da je potrebno za naše okolje skrbeti, čedalje bolj popularen. Govori se o varovanju okolja, o odgovornem načinu ravnanja z naravnimi viri pa tudi o globalnem segrevanju ter zmanjševanju biodiverzitete, ki škodujeta našemu habitatu. V teoriji družbe, držav in gospodarstva je koncept zelo podprt, ko pa razpravljamo o konkretnih dejanjih, ki bi ta koncept podpirala tudi v praksi, pa entuziazem deležnikov močno upade. Tako je tudi v turistični panogi. Teoretična skrb obstaja, prakticiranje koncepta pa je redko.

Poznamo smernice in bistvo trajnostnega razvoja (angl. *sustainable development*), kljub temu pa si veliko ljudi ne predstavlja, kako se ta razvoj udejanja in kaže v praksi. V turizmu so lahko trajnostni tako turistični proizvodi, storitve kot tudi nastanitvene zmogljivosti. Ker je slednjih veliko in s svojim delovanjem močno vplivajo na okolje, sem se odločila, da preverim, s čim in kako ponudniki nastanitev udejanjajo trajnostno delovanje.

Namen diplomskega dela je preučiti in predstaviti konkretne trajnostne rešitve, ki jih lahko turistične nastanitvene zmogljivosti vpeljejo v svoje poslovanje, in primerjati trajnostne rešitve in trajnostno poslovanje dveh turističnih zmogljivosti iz prakse, ene z okoljskim znakom EU marjetice in druge brez znaka.

Cilji diplomskega dela so:

- preučiti in predstaviti začetke in evolucijo koncepta trajnostnega razvoja,
- predstaviti in definirati trajnostni razvoj v turizmu,
- preučiti okoljske znake, certifikate, standarde in nagrade, ki potrjujejo trajnostno delovanje turističnih podjetij,
- predstaviti okoljski znak EU marjetica in certifikat Zeleni globus (angl. *Green Globe*),
- preučiti kriterije, ki jih mora turistična nastanitev izpolnjevati za pridobitev okoljskega znaka EU marjetica,
- na podlagi literature, zgledov dobrih praks in praktičnega dela (intervju, anketa) izdelati nabor najpogostejših trajnostnih rešitev oz. ukrepov hotelskih in ostalih nastanitvenih ponudnikov,
- poiskati, predstaviti in preučiti trajnostno usmerjeni turistični nastanitveni zgled iz tujine in Slovenije, s poudarkom na njunih trajnostnih rešitvah,
- izdelati primerjalno analizo trajnostnega delovanja in trajnostnih rešitev na osnovi preučitve primerljive tuje in domače trajnostne turistične nastanitvene zmogljivosti.

Diplomska naloga temelji na kabinetni metodi (preučevanje teorije) in empirični raziskavi. Prvo poglavje je teoretično, sledi raziskava, ki je sestavljena iz dveh delov – prvi del je kombinacija teoretičnega in praktičnega dela, drugi del raziskave je izključno empiričen.

Prvo, teoretično, poglavje opisuje koncept trajnostnega razvoja, bistvo trajnostnega turizma in različne okoljske znake ter nagrade s področja trajnostnega delovanja v turizmu. V drugem poglavju je opisana raziskava (namen, cilji, metodologija); rezultati prvega dela raziskave so predstavljeni v tretjem poglavju (trajnostne rešitve), rezultati izključno empirične raziskave (primerjalna analiza) pa so predstavljeni v četrtem poglavju.

# 1 TRAJNOSTNI RAZVOJ IN TURIZEM

Koncept trajnostnega razvoja ima za seboj že več kot dvajsetletno zgodovino, tudi trajnostni razvoj v turizmu mu je relativno kmalu sledil; leta 1991 je Inskeep natančneje opredelil cilje trajnostnega razvoja turizma (Mihalič, 2006, str. 96). Danes postaja trajnostni turizem čedalje bolj prepoznaven, tudi zaradi okoljskih znakov in certifikatov, kot sta EU marjetica in Zeleni globus (angl. *Green Globe*). V nadaljevanju predstavljam bistvo koncepta trajnostnega razvoja, trajnostni razvoj v turizmu in okoljske znake, certifikate, standarde in nagrade, ki dokazujejo trajnostno poslovanje turističnih podjetij.

## 1.1 TRAJNOSTNI RAZVOJ

Trajnostni razvoj je teoretični koncept zasnovan konec 80. let, ko je postalo jasno, da prihodnost našega planeta in generacij, ki prihajajo, ni rožnata. Kapitalizem z industrializacijo in človeški pohlep sta ustvarila potrošniško družbo, ki je usmerjena le vase. Zgodovina nas uči, da vsako obdobje prinese nekaj dobrega pa tudi slabega. In kar je negativno zaznamovalo to obdobje, je preobremenjenost našega planeta. Leta 1804 je na Zemlji živel ena milijarda ljudi, nato pa je začelo prebivalstvo eksponentno naraščati; v samo dobrih dvestotih letih se je število Zemljanov povečalo za kar šest milijard in leta 2011 preseгло sedem milijard. Eksponentno naraščanje prebivalstva, posledično vse večja potreba po hrani, energiji in dobrinah so privedli do prekomernega izkoriščanja virov in danosti, ki nam jih za preživetje nudi naš planet (World Population, 2013).

Pojem trajnostni razvoj je prvič uporabil Clark Piregeas v svoji knjigi *Trajnostna družba*, ki je izšla leta 1977 (Tantegel & Kralj, 2011, str. 191). Izraz je postal širše znan in uporabljen deset let kasneje, leta 1987, v poročilu *Naša skupna prihodnost* (angl. *Our Common Future*), imenovanem tudi Brundtlandino poročilo. Poročilo, ki ga je sprejela Svetovna komisija za okolje in razvoj (angl. *World Commission on Environment and Development*, v nadaljevanju WCED), definira trajnostni razvoj kot »razvoj, ki izpolnjuje potrebe sedanjosti, ne da bi prihodnjim generacijam onemogočil uresničevanje lastnih potreb« in priznava, da je potrebno razvoj in okolje obravnavati kot celoto. Slednja definicija trajnostnega razvoja je najbolj poznana, vendar preširoka, da bi koncept konkretno definirala (Evropski parlament, Odbor za okolje, javno zdravje in varnost hrane, 2012; Suvorov, 2013).

Junij 1992 predstavlja pomemben mejnik za trajnostni razvoj, saj se je tega leta v Riu de Janeiru odvila Konferenca Združenih narodov o okolju in razvoju (angl. *United Nations Conference on Environment and Development*, v nadaljevanju UNCED), poznana tudi kot prvi svetovni vrh v Riu de Janeiru (angl. *Rio Earth Summit*), na kateri sta bila sprejeta dokumenta Agenda 21, t.j. akcijski program za trajnostni razvoj v 21. stoletju, in Deklaracija o okolju in razvoju iz Ria. Oba dokumenta sta potrdila, da so spremembe v načinu življenja te civilizacije nujne in da mora prihodnji razvoj temeljiti na gospodarskem, družbenem in okoljskem stebru trajnostnega razvoja (Evropski parlament, Odbor za okolje, javno zdravje in varnost hrane, 2012; Suvorov, 2013).

Desetletje kasneje (2002) se je v Johannesburgu odvila druga konferenca o trajnostnem razvoju (angl. *World Summit on Sustainable Development*, v nadaljevanju WSSD), poznana tudi kot Rio+10. Kljub prizadevanjem Združenih Narodov, da bi trajnostni razvoj postal del naše

realnosti, in teoretične pripravljenosti sodelovanja držav, je ostal koncept bolj ali manj le na papirju. Zato je leta 2012, dvajset let po prvi konferenci, potekala tretja Konferenca Združenih narodov o trajnostnem razvoju (angl. *United Nations Conference on Sustainable Development*, v nadaljevanju UNCED), znana kot Rio+20, s cilji: 1.) zagotoviti obnovitev politične zavezanosti trajnostnemu razvoju, 2.) oceniti napredek in pomanjkljivosti pri izvajanju že dogovorjenih zavez 3.) ter spregovoriti o novih prihajajočih izzivih. Rezultat konference je zaključni/sklepni dokument z naslovom Prihodnost, ki jo želimo (angl. *Future We Want*) (Evropski parlament, Odbor za okolje, javno zdravje in varnost hrane, 2012).

Takratni predsednik Slovenije, Danilo Türk, je na Prvi konferenci o sodobnih izzivih mednarodnega okoljskega prava (angl. *First Contemporary Challenges of International Environmental Law Conference*), ki je potekala isti mesec kot konferenca Rio+20, na Pravni fakulteti v Ljubljani izrazil razočaranje nad dokumentom Prihodnost, ki jo želimo, saj slednji ne vsebuje jasnih ciljev na področju obveznosti držav za odpravo svetovne revščine in dostopa do trajnostnih energijskih virov. Podobno ugotavlja tudi dr. Philippe Sands, ki je na isti konferenci v Ljubljani spregovoril o nedelovanju sistema za oblikovanje pravno zavezujočih norm mednarodnega okoljskega prava, hkrati pa poudaril, da kljub konferencam o trajnostnem razvoju pravega napredka na področju doseganja trajnostnega razvoja in sprememb v ravnanju držav ni (Pravna fakulteta Univerze v Ljubljani, 2012, str. 8).

Mag. Nina Štros (2012), vodja Greenpeace v Sloveniji, pravi, da kljub dvajset let starim obljubam svetovnih voditeljev, da bomo razvijali svetovno gospodarstvo brez uničevanja planeta, se le-ta uničuje še bolj. Prekomerno izkoriščanje naravnih virov, primanjkovanje vode, izsekavanje gozdov in izredne razmere v oceanih, ki so naravni habitati mnogih živih bitij, podnebne spremembe; vse to se dogaja danes, kljub sporazumom in državam, ki po eni strani obljublajo ukrepanje na področju trajnostnega razvoja, po drugi strani pa istočasno z milijardnimi subvencijami spodbujajo uničevanje okolja in družbe. Štrosova (2012) za zaviranje trajnostnega razvoja krivi tudi gospodarstvo na čelu s podjetji in korporacijami, ki jim je to v interesu.

Tudi številni drugi strokovnjaki opozarjajo na kontradiktornost koncepta trajnostnega razvoja. Na eni strani potekajo konference, na katerih se sklepajo sporazumi, po drugi strani pa so cilji teh sporazumov vsebinsko nejasni in nedorečeni (Plut, 2010a; Trajnostni razvoj, 2010).

Da prihaja do dvoumnih razlag koncepta, nista kriva samo vsebinska večplastnost koncepta in njegov širok pomen, temveč tudi neenotno poimenovanje koncepta. Trajnostni razvoj ima številne sopomenke (sonaravni, vzdržni, zadržan, zdržen razvoj), ki se uporabljajo v literaturi in samo še dodatno prispevajo k nejasnosti in nerazumevanju koncepta (Plut, 2010a; Trajnostni razvoj, 2010).

Trajnostni razvoj ni nova družbena, gospodarska ali politična ureditev. Gre za način razmišljanja, način življenja, ko se ljudje zopet zavemo pomena vrednot in etičnih načel ter predvsem dejstva, da mora človeštvo z naravo živeti v sožitju in ne enostranskem zajedavskem odnosu (Plut, 2005; Plut, 2010a; Trajnostni razvoj, 2010).

Trajnostni razvoj je po mnenju nekaterih strokovnjakov edini možni izhod iz planetarne krize, v kateri smo se znašli, in možnost, da spremenimo naš odnos do narave tako, da začnemo

zmanjševati pritiske na okolje in živeti v okviru naravnih omejitev. Glavni vsebinski poudarki trajnostnega razvoja so: stabilizacija števila svetovnega prebivalstva; učinkovita raba energije in raba obnovljivih virov energije; reciklaža materialov; materialna zmernost namesto potrošništva; zmanjševanje snovno-energetskih tokov; uravnoveženost med ekonomijo, družbo in okoljem ter planetarna razvojna, družbena in okoljska solidarnost, t.i. planetarna okoljska etika. To vsebinsko jedro koncepta trajnostnega razvoja je popolnoma jasno in nedvoumno, pa vendarle v praksi nerealizirano (Trajnostni razvoj, 2010, str. 11).

Ideja trajnostnega razvoja sloni na treh stebrih: gospodarskem, družbenem in okoljskem stebri. Plut (2010b) dodaja, da je potrebno obstoječi tridimenzionalni koncept dopolniti s procesi udejanjanja, zasnovanimi na etiki, t.j. z demokratičnim političnim sistemom sprejemanja odločitev in vrednostnim sistemom družbe.

Čeprav se zdi, da je popolno udejanjenje trajnostnega razvoja le utopična ideja, kot so to svoboda, enakost in spoštovanje človekovih pravic, pa Plut (2005) navaja ključne dejavnike, ki so potrebni za načrtovanje udejanjanja gospodarske, družbene in okoljske trajnosti: 1.) potrebe človeka, 2.) okoljske omejitve, 3.) gospodarsko-socialna varnost in 4.) medgeneracijska pravičnost/odgovornost.

Čas je, da se družba zave, da je korenita sprememba v načinu razmišljanja in delovanja nujna in da bomo le tako prihodnjim generacijam (pa tudi naši generaciji) omogočili dostojno, kakovostno življenje. Zato mora družba delovati trajnostno na vseh nivojih in področjih, vertikalno in horizontalno, in tako zmanjšati pritiske na naravno okolje, v katerem živimo.

## 1.2 TRAJNOSTNI TURIZEM

Turizem je gospodarska panoga, ki konstantno raste že vse od konca II. svetovne vojne. Če smo leta 1950 beležili 25 milijonov mednarodnih turističnih prihodov, dobrih 60 let kasneje (leta 2012) ta številka znaša že kar 1035 milijonov. Turistična panoga je postala ena izmed največjih in hitro rastočih gospodarskih panog na svetu. Danes prispeva že 9 % k svetovnemu BDP-ju, predstavlja 6 % svetovnega izvoza in zaposluje vsako enajsto osebo (UNWTO Tourism Highlights, 2013, str. 2). Čez desetletje (leta 2023) naj bi po napovedih Svetovnega potovalnega in turističnega sveta (angl. *World Travel and Tourism Council*, v nadaljevanju WTTC) turizem k svetovnemu BDP-ju prispeval še odstotek več kot danes in zaposloval že vsako deseto osebo (WTTC News and Media, 2013).

Čeprav turizem ni največji onesnaževalec okolja, mora prevzeti del odgovornosti za povzročene škodljive emisije, ki nastajajo zaradi potovanja ljudi. Ker turistična panoga vztrajno raste in število turistov tudi, se poleg pozitivnih potencirajo tudi negativni učinki, zato je nujno, da tudi turistična dejavnost prispeva k zmanjševanju negativnih vplivov na globalno okolje in postane trajnostna v vseh svojih sferah (Mihalič, 2007, str. 38).

Svetovna turistična organizacija (angl. *United Nations World Tourism Organization*; v nadaljevanju UNWTO) definira trajnostni turizem kot »turizem, ki v celoti upošteva sedanje in prihodnje ekonomske, družbene in okoljske vplive ter hkrati zadovoljuje potrebe obiskovalcev, gospodarstva, okolja in lokalnih prebivalcev« (UNWTO Definition of Sustainable Tourism, 2013).



Tako kot je koncept trajnostnega razvoja podprt s tremi stebri, je tudi koncept trajnostnega turizma definiran skozi osnovne tri stebre (gospodarski, družbeni in okoljski), katerim pa je UNWTO naknadno dodala še četrti steber, t.j. vidik podnebnih sprememb, ki pa je manj znan (Sonaravni turizem, 2013; Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010).

Gospodarski steber trajnostnega turizma poudarja zagotavljanje razvoja in blaginje na vseh družbenih ravneh, stroškovno učinkovitost vseh ekonomskih aktivnosti in uspešno delovanje podjetij ter njihovo zmožnost, da obstanejo dolgoročno. Družbeni vidik trajnostnega turizma spoštuje človekove pravice in enake možnosti za vse, hkrati pa zahteva enakopravno razporeditev koristi s poudarkom na odpravljanju revščine. Zavzema se tudi za lokalne skupnosti in ohranjanje njihovega podpornega sistema, spoštovanje različnih kultur in za preprečevanje vsakršnih oblik izkoriščanja. Zadnji steber, okoljski, pa poudarja uspešno ohranjanje in upravljanje z viri, še posebej z neobnovljivimi, in zahteva zmanjšanje onesnaževanja zraka, zemlje in vode ter ohranjanje biodiverzitete in naravne dediščine (Making tourism more sustainable, 2005, str. 9; Mihalič, 2006, str. 95).

Z ravnovesjem vseh treh stebrov naj bi trajnostni turistični razvoj zagotavljal (Mihalič, 2006, str. 97–99; Making tourism more sustainable, 2005, str. 11):

- optimalno uporabo naravnih virov, ki so ključni element razvoja turizma, ohranjanje ekoloških procesov in varovanje naravne dediščine z njeno biodiverzitetjo;
- spoštovanje družbeno-kulturne avtentičnosti lokalnega prebivalstva, ohranjanje kulturne dediščine in tradicionalnih vrednot ter prispevek k razumevanju in toleranci med različnimi kulturami;
- ekonomsko uspešnost poslovanja na dolgi rok, družbene in ekonomske koristi za vse udeležence in njihovo pravično razporeditev, vključno na področju stabilne zaposlenosti, prihodkov in socialnih storitev za lokalno prebivalstvo ter prispevek k odpravljanju revščine.

Če želi trajnostni turistični razvoj zagotavljati zgoraj naštetu, je nujno, da v procesu razvoja zavestno sodelujejo vse ustrezne interesne skupine oz. organizacije in politika. Vodilno vlogo pri udejanjanju trajnostnega turističnega razvoja ima prav vlada, ki mora ustvarjati okolje, ki podpira trajnostno delovanje. Za lažje politično udejanjanje trajnostnega turističnega razvoja je Okoljski program Združenih narodov (angl. *United Nations Environment Programme*, v nadaljevanju UNEP) razvil agendo z dvanajstimi dimenzijami oz. cilji, ki izhajajo iz treh stebrov trajnostnega razvoja (Korez Vide, 2013, str. 84; Making tourism more sustainable, 2005, str. 11). Kljub temu je politično udejanjanje trajnostnega turizma težavno, saj zahteva delovanje in spremembe na več področjih in ne samo na enem. Spremembe je potrebno vpeljati v politični okvir planiranja, transporta, klimatskih sprememb, zaposlovanja in regionalnega razvoja. Politika trajnostnega turizma mora biti integrirana skozi vsa ta področja, če želi biti uspešna. Drugo težavo pri političnem udejstvovanju trajnostnega turizma predstavlja potrebno sodelovanje in koordinacija med akterji različnih sektorjev (javni, zasebni, civilni), ki imajo pogosto različna prepričanja, interese in prioritete (Bramwell, 2011).

Poleg političnega vodstva mora trajnostni turistični razvoj vzdrževati visoko stopnjo zadovoljstva tako turistov kot tudi zaposlenih v turistični panogi; krepiti mora njihovo trajnostno in okoljsko osveščenost z izobraževanjem in s promocijo trajnostnega razvoja. Doseganje

trajnostnega razvoja v turizmu je kontinuiran proces, ki zahteva redno spremljanje vplivov in uvajanje tako preventivnih kot kurativnih ukrepov, ko je to potrebno (Making tourism more sustainable, 2005, str. 11).

Terminološko ima trajnostni turizem kar nekaj sopomenk oz. besed, ki so vsebinsko blizu trajnostnemu turizmu. Najbolj znana sopomenka je zeleni turizem, s katerim se v svetu turistično promovira tudi Slovenija. Dilema je, ali je uporaba tega izraza ustrezna, saj zelena barva asociira na naravno okolje, ki pa predstavlja le eno izmed treh dimenzij trajnostnega koncepta. Mihaličeva (2006) omenja še sonaravni turizem, ekološki turizem oz. eko turizem, odgovorni turizem, etični turizem, geoturizem, »na naravi temelječ« turizem (angl. *Nature Based Tourism*).

Ekoturizem je pravzaprav vrsta turizma, ki je vezan na naravo in med ostalimi oblikami turizma še najbolj podpira koncept trajnostnega razvoja turizma, saj predstavlja potovanja v naravna območja in odgovorno varuje naravo ter spodbuja blaginjo lokalnega prebivalstva (Fikfak & Rozman, 2009, str. 15). Pomembno je, da trajnostnega turizma ne označujemo kot vrsto turizma, saj je vsaka vrsta turizma lahko oz. bi morala biti trajnostna. Gre za koncept trajnostnega razvoja, ki ga lahko vpeljemo v celotno turistično panogo. Trajnostni so lahko turistični proizvodi, storitve, nastanitve, turistična podjetja, destinacije itd. (Making tourism more sustainable, 2005).

S popularizacijo okoljske in eko osveščenosti ter trajnostnega razvoja v zadnjih nekaj letih so s povpraševanjem po trajnostnih turističnih destinacijah, proizvodih in storitvah pričeli tudi turisti. Turistična panoga je s svojo trajnostno ponudbo pričela predvsem odgovarjati na želje potrošnikov, medtem ko se je malokateri turistični ponudnik za trajnostno smer razvoja odločil zaradi tega, ker je to edini pravi razvojni način. Turizem je gospodarska panoga, v kateri danes glavno vlogo igra kapital. Kljub temu je vsaka odločitev za trajnostno delovanje v turizmu dobrodošla, pa čeprav motivirana iz nepravilnih razlogov. Seveda, le dokler turistični ponudniki ne izkoriščajo svojega trajnostnega ravnanja v trženjske namene in ravnaajo trajnostno le na papirju, v praksi pa je njihovo ravnanje prav nasprotno od trajnostnega. V takih primerih gre za sodobni proces, t.i. zeleno pranje možganov (angl. *greenwashing*), ko želijo podjetja prikazati svoje proizvode kot okolju prijazne, v resnici pa to niso in na tak način zavajajo potrošnike. V raziskavi španskih hotelov, ki so trajnostno usmerjeni in imajo pridobljen standard EMAS (glej točko 1.3) so ugotovili, da kar 30 % hotelov na trajnostnem področju deluje nezadostno; od teh jih 11 % spada v skupino t.i. »Greenwashers«, še več (kar 19 %) pa v skupino »Laggers« z najnižjo stopnjo integriranosti okoljskega managementa (Jesús Bonilla-Priego, Najera in Font, 2011, str. 361).

Turizem je kompleksen proces, kljub temu pa celo teoretične študije mnogokrat podcenjujejo njegovo inherentno kompleksnost zaradi strogega ločevanja družbe od narave. To posledično vpliva na nerazumevanje kompleksnosti turizma v praksi s strani deležnikov, ki turizem razvijajo, kar pogosto vodi do napačne interpretacije trajnosti oz. do »trajnostnih rezultatov«, ki to pravzaprav niso (McDonald, 2009).

Raziskava med študenti turizma je pokazala, da bodoči turistični menedžerji turistične panoge ne zaznavajo kot deležnika v povzročanju globalnih okoljskih problemov. Rezultati raziskave nasprotujejo širše sprejetemu dejstvu, da celo turisti sami priznavajo negativen vpliv turizma in

potovanj na okolje in njihov prispevek k celotnemu ogljičnemu odtisu, medtem ko tega problema oz. dejstva bodoči menedžerji v turizmu ne priznavajo (McKercher & Prideaux, 2011).

Ker je trajnostni turizem šele na začetku svoje dolge poti, bo le čas pokazal, ali gre za modno muho enodnevnico in izkoriščanje trenutne popularnosti koncepta trajnosti ali pa bo turizem zares ubral dolgoročno trajnostno pot, ki bo pretresla turistično panogo, zastavila nove temelje prihodnjega razvoja in postala nekaj samoumevnega.

### **1.3 ZNAKI, CERTIFIKATI, STANDARDI IN NAGRADE TRAJNOSTNEGA RAZVOJA ZA TURISTIČNE NASTANITVE**

Zaradi vse večje prepoznavnosti koncepta trajnostnega razvoja turizma in povpraševanja potrošnikov/turistov po trajnostnih proizvodih se počasi, a vztrajno, vse več hotelov oz. nastanitvenih ponudnikov odloča za trajnostno usmerjeno delovanje. Razni okoljski znaki, certifikati, standardi in nagrade potrošnikom zagotavljajo resnično trajnostno usmerjenost turističnih podjetij oz. nastanitvenih zmogljivosti. Znake, certifikate, standarde in nagrade bi lahko poimenovali kot nek varovalni mehanizem potrošnikov, saj zagotavljajo določene minimalne standarde trajnostnega delovanja hotelov oz. ponudnikov turističnih nastanitev. Tako potrošnik ve, kaj lahko pričakuje oz. dobi, ponudnik pa dobi neko uradno priznanje za trajnostno delovanje, s katerim se lahko uspešno trži.

Najbolj znan okoljski znak v Evropski uniji je t.i. **EU marjetica**, čeprav je raziskava med slovenskimi hotelirji menedžerji pokazala, da še vedno več kot polovica anketirancev znaka EU marjetica sploh ne pozna (Raziskava med managerji v slovenskih turističnih podjetjih in tujimi turisti v Sloveniji o odnosu do podnebnih sprememb in zelenega turizma, 2010, str. 3). Trenutno imajo v Sloveniji okoljski znak EU marjetica le štirje ponudniki turističnih nastanitev (Terme Snovik, Hotel Wellness Park Laško, Turistična kmetija Urška, Hotel Savica) in kamp (Kamp Koren). Drugi priznani mednarodni in regionalni okoljski znaki in certifikati za nastanitvene zmogljivosti so **Zeleni globus** (angl. *Green Globe*), **Ecotel**, **Öko-Proof Betrieb**, **Nordijski labod** (angl. *Nordic Swan*), **Modra lastovka** (nem. *Blaue Schwalbe*), **Zeleni ključ** (angl. *The Green Key*), **Viabono** in drugi (Lebe, 2006, str. 75–79). Poleg imetnikov znaka EU marjetica pa imamo med slovenskimi hoteli tudi dva imetnika certifikata Zeleni globus; to sta Bohinj Park EKO Hotel in Hotel Mons (Zeleni turizem, 2013). Kljub temu je delež slovenskih hotelov in podobnih nastanitvenih objektov z znakom ali certifikatom zelo majhen, in sicer manjši od enega odstotka (0,93 %) (Nastanitvena statistika, 2013; Zeleni turizem, 2013).

Naštete uradne znake podeljujejo javne in zasebne neodvisne organizacije in tako zagotavljajo, da ponudniki turističnih nastanitev spoštujejo v naprej določene okoljske norme in merila. Pridobitev okoljskih znakov je povsem prostovoljno dejanje hotelirjev; poleg izpolnjevanja kriterijev za pridobitev okoljskih znakov/certifikatov morajo turistična podjetja sama kriti stroške prijavnega postopka (Lebe, 2006, str. 17–19).

V svetu obstajajo tudi številne nagrade za zaščito okolja, ki prepoznavajo vodilne primere oz. najboljše prakse v turizmu, ki varujejo naravno in kulturno dediščino. Če gre pri okoljskih znakih za oznake, ki veljajo celotno obdobje spoštovanja določenih kriterijev s strani imetnika znaka, pa gre pri nagradah za periodični (npr. letni) dogodek podelitve priznanja (Lebe, 2006,

str. 21). Med najprestižnejše nagrade s področja trajnostnega turizma spada **ekološka nagrada turizem za jutri** (angl. *The Tourism for Tomorrow Award*), ki se podeljuje v štirih kategorijah; med drugimi tudi v kategoriji za najboljše prakse na področju trajnostnega turizma na širši podjetniški ravni (Mihalič & Logar, 2009, str. 59). Med najstarejše nagrade na področju varovanja okolja v turizmu spada nagrada Mednarodne zveze hotelov in restavracij (angl. *International Hotel and Restaurant Association*, v nadaljevanju IH&RA) **zeleni hotelir in gostinec** (angl. *Green Hotelier and Restaurateur Environmental Award*) (Lebe, 2006, str. 28; Mihalič & Logar, 2009, str. 60). Leta 2011 je IH&RA je vzpostavila lasten certifikat **Emeraude hotelir** (angl. *Emeraude Hotelier*) za hotelski sektor za trajnostno gostoljubnost (Emeraude, 2013).

Indikator ustreznega ravnanja z okoljem pa postaja tudi mednarodno priznan in razširjen standard **ISO 14001**. Gre za okoljski standard Mednarodne organizacije za standardizacijo v Ženevi (ISO), ki se najpogosteje uporablja v hotelskem sektorju. Njegov glavni cilj je zmanjševanje pritiska na okolje ob upoštevanju družbeno-gospodarskih potreb (Lebe, 2006, str. 17; Mihalič & Logar, 2009, str. 60–62). Poznamo tudi standard **EMAS** (EU sistem za okoljevarstveno vodenje organizacij), nadgradnjo standarda ISO 14001, ki je namenjen spodbujanju primernejšega ravnanja z okoljem in obveščanju javnosti o vplivih njenih dejavnosti na okolje. V Sloveniji vključevanje v sistem EMAS in pridobitev znaka EU marjetica omogoča Agencija Republike Slovenije za okolje (Okoljski znaki, 2013).

### **1.3.1 Okoljski znak EU marjetica za turistične nastanitvene storitve**

Znak EU marjetica je namenjen proizvodom in storitvam, ki zadovoljujejo visoke okoljske standarde in visoka merila glede uporabnosti. Evropska unija ga je v svoj pravni red vpeljala leta 1992. Obstaja več izdelčnih skupin, za katere se podeljuje okoljski znak (čistila, aparati, proizvodi iz papirja, proizvodi za dom in vrt, oblačila, turizem, maziva). Za turizem sta pomembni dve področji znaka, in sicer **Znak za okolje Evropske unije za turistične nastanitvene storitve** (angl. *The European Eco-label for Tourist Accommodation Services*) in **Znak za okolje Evropske unije za kamp storitve** (angl. *The European Eco-label for Campsite Services*) (Okoljski znaki, 2013). Logotip okoljskega znaka EU marjetica je v prilogi 1.

Če želi ponudnik turističnih nastanitvenih zmogljivosti pridobiti okoljski znak EU marjetica, mora v celoti izpolnjevati 29 obveznih in del dodatnih, neobveznih meril (teh je 61), torej obstaja skupno kar 90 meril, ki so razdeljena v 6 skupin (glej prilogo 3).

### **1.3.2 Certifikat Zeleni globus**

Certifikat Zeleni globus (angl. *Green Globe*) se je rodil leta 1994, dve leti po prvi konferenci v Riu, in skuša zagotoviti pot turističnim organizacijam, ki so zainteresirane za merjenje lastnih okoljskih vplivov in razvijanje ter implementacijo strategij za zmanjšanje teh vplivov. Gre za program, ki združuje najboljše v okoljski odgovornosti. Za pridobitev certifikata je potrebno izpolnjevati mednarodno uveljavljene kriterije štirih področij: trajnostni menedžment, družbeni oz. ekonomski kriteriji, kulturna dediščina in okolje (Green Globe, 2013). Logotip certifikata Zeleni globus je v prilogi 2.

## 2 RAZISKAVA TRAJNOSTNIH REŠITEV

Raziskavo sem izvedla v dveh delih:

- Prvi del raziskave (poglavje 3) se osredotoča na nabor trajnostnih rešitev in temelji tako na teoretičnem kot empiričnem raziskovanju.
- Drugi del raziskave (poglavje 4) se osredotoča na analizo trajnostnih rešitev in trajnostnega poslovanja v dveh nastanitvenih zmogljivostih ter temelji izključno na empirični raziskavi in primarno pridobljenih podatkih.

V literaturi so konkretne trajnostne rešitve, ki udejanjajo trajnostno delovanje nastanitvenih zmogljivosti, pogosto zapostavljene. Literatura izpostavlja le dejstvo, kaj je trajnostno delovanje v turizmu, premalokrat pa odgovarja na vprašanje, kako v praksi doseči trajnostni razvoj. V Sloveniji je prvi odgovor na to vprašanje Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov iz leta 2010 (izdala ga je Slovenska turistična organizacija), kjer se lahko ponudniki nastanitvenih zmogljivosti na kratko seznanijo z osnovnimi rešitvami in ukrepi, ki njihovo poslovanje spremenijo v trajnostno. Obstaja tudi vsebinsko obširnejši plačljiv priročnik Okoljski menedžment za hotele – vodič do trajnostnega poslovanja (ang. *Environment Management for Hotels – the industry guide to sustainable operation*), ki ga posodobljenega izdaja Mednarodno partnerstvo za turizem (angl. *International Tourism Partnership*, v nadaljevanju ITP) in je hotelom in podobnim nastanitvenim ponudnikom v pomoč pri implementaciji trajnostnega poslovanja. Ker pa je prvi slovenski priročnik pomanjkljiv, drugi pa plačljiv in zato nedostopen za širšo množico, sem se odločila, da s pomočjo teorije in prakse sistematično zberem čim več trajnostnih rešitev, ki vodijo do trajnostnega poslovanja in jih tudi predstavim.

Ker sem želela izvedeti, kako trajnostne rešitve funkcionirajo v praksi (in ne samo katere so), sem se odločila, da bom s pomočjo kvalitativne empirične raziskave (globinski intervju) preučila dejansko implementacijo trajnostnih rešitev in trajnostnega delovanja v štirih nastanitvenih zmogljivostih – dveh turističnih kmetijah, termah z apartmajskim naseljem in hotelu.

### 2.1 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

Namen prvega dela raziskave je bil zbrati in predstaviti najboljše in najpogosteje uporabljene trajnostne rešitve, ki jih lahko hotel oz. nastanitev vpelje v svoje poslovanje, s pomočjo teorije in kvalitativne raziskave trajnostnih rešitev med izbranimi nastanitvenimi zmogljivostmi. Cilj prvega dela raziskave je bil izdelati sistematičen nabor trajnostnih rešitev po področjih in jih predstaviti.

Namen drugega dela raziskave je bil primerjati trajnostne rešitve in vpletenost v trajnostno delovanje v dveh primerljivih turističnih zmogljivostih. Cilj drugega dela raziskave je bil izdelati primerjalno analizo trajnostnih rešitev in celovitega trajnostnega delovanja izbranih turističnih ponudnikov.

## 2.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Raziskovalna vprašanja, na katera sem skušala odgovoriti z raziskavo, so:

- Katere trajnostne rešitve so uporabljene v praksi turističnih nastanitvenih zmogljivostih, kako in zakaj?
- Ali implementirane trajnostne rešitve podpirajo vse tri dimenzije in zahteve trajnostnega razvoja v turizmu?
- Ali je lahko nastanitvena zmogljivost brez okoljskega znaka/certifikata za trajnostno delovanje prav tako uspešna na področju trajnostnega delovanja kot certificirana nastanitev?
- Ali ima preučevana slovenska turistična kmetija, kot imetnik okoljskega znaka, več vpeljanih trajnostnih rešitev kot angleška kmetija brez okoljskega znaka/certifikata?

## 2.3 METODOLOGIJA RAZISKAVE

Raziskava je sestavljena iz dveh delov; prvi del raziskave temelji na kombinaciji teoretičnega in empiričnega raziskovanja, drugi del raziskave pa je izključno empiričen.

### 2.3.1 Metodologija kombinirane raziskave

Če bi seznam trajnostnih rešitev temeljil izključno na teoretični podlagi oz. literaturi, bi bil pomanjkljiv, saj ne bi zajemal praktičnih izkušenj udeležanja teh rešitev. Tako s kombinacijo preučevanja literature in empirične raziskave nisem ugotavljala le, katere so trajnostne rešitve, ampak tudi, kako se obnesejo v praksi. Včasih določen trajnostni ukrep ni primeren za vsako nastanitev ali pa se šele z implementacijo izkaže, da ni najboljši oz. da ne prinaša zelenih rezultatov. Teoretični del preučevanja temelji na študijah, raziskavah in primerih dobre trajnostne hotelske prakse:

- **Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov** iz leta 2010, ki ga je za Slovensko turistično organizacijo izdelalo podjetje Alohas;
- raziskovalno poročilo **Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij**, ki je nastalo leta 2009 v okviru projekta CRP »konkurenčnost Slovenije 2006–2013« za konkurenčno gospodarstvo in hitrejšo rast po naročilu Javne agencije za raziskovalno dejavnost RS in Ministrstva za gospodarstvo;
- **obvezna in neobvezna merila za podelitev okoljskega znaka EU marjetica** turističnim nastanitvenim storitvam, ki veljajo od leta 2009;
- **Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov** iz leta 2006, katerega naročnik je bil Direktorat za turizem Ministrstva za gospodarstvo, avtor pa projektna skupina Znanstvenega inštituta za regionalni razvoj pri Univerzi v Mariboru.

K sodelovanju v empiričnem delu raziskave sem povabila vse slovenske imetnike okoljskega znaka EU marjetica za nastanitvene storitve in certifikata Zeleni globus (Terme Snovik, Hotel Wellness Park Laško, Turistična kmetija Urška, Hotel Savica, Bohinj Park EKO Hotel in Hotel Mons) in trajnostno turistično kmetijo Beechenhill Farm iz Anglije. Za slovenske predstavnike z okoljskim znakom/certifikatom sem se odločila, ker le-ti načeloma predstavljajo najboljšo trajnostno prakso v Sloveniji, saj okoljski znak dokazuje izpolnjevanje določenih trajnostnih

standardov. Za angleško kmetijo sem se odločila na podlagi številnih nagrad in priznanj, ki jih je le-ta dobila na področju trajnostnega turizma, in tudi dejstva, da so trajnostni, pa hkrati niso imetniki nobenega okoljskega znaka. Izmed sedmih nastanitvenih ponudnikov so se odzvali le štirje – Beechenhill Farm, Turistična kmetija Urška, Terme Snovik in Hotel Savica, ki so sodelovali v moji raziskavi.

Raziskovalna metoda, s katero sem izvedla raziskavo, je bil globinski intervju (kvalitativna metoda), saj omogoča poglobljeno spoznavanje raziskovalne problematike. Na podlagi znanja, ki sem ga pridobila s preučevanjem literature, sem izdelala vprašanja, ki se nanašajo predvsem na implementirane trajnostne rešitve pri preučevanih nastanitvenih ponudnikih. Intervjuje sem izvedla osebno, v obdobju junij–september 2013, razen v primeru Hotela Savica so mi zaradi pomanjkanja časa pisno odgovorili na zastavljena vprašanja. Intervjuvanci so bili: Sue Prince, lastnica kmetije Beechenhill Farm; Urška Topolšek Planinšek, vodja Turistične kmetije Urška; Ivan Hribar, direktor podjetja Terme Snovik – Kamnik d.o.o.; Fedja Pobegajlo, izvršni direktor Sava Hoteli Bled. Prepisi intervjujev so v prilogah od 4 do 7.

### **2.3.2 Metodologija empirične raziskave**

Drugi del raziskave je temeljil izključno na kvalitativni empirični raziskavi (globinski intervju). Odločila sem se, da preučim in primerjam trajnostno poslovanje in rešitve dveh turističnih kmetij – edine slovenske z okoljskim znakom EU marjetica in angleško turistično kmetijo, ki nima okoljskega znaka, ima pa številne nagrade in priznanja s področja trajnostnega delovanja. Obe kmetiji sta zgled dobre trajnostne turistične prakse. Vprašanja intervjujev za obe kmetiji (za primerjalno analizo) so bila širše zastavljena kot pri ostalih dveh intervjuvancih (Terme Snovik in Hotel Savica), kjer je bil poudarek na trajnostnih rešitvah. Intervjuja za Turistično kmetijo Urška iz okolice Zreč in kmetijo Beechenhill Farm iz Anglije sta bila bolj obsežna, saj me ni zanimalo samo področje trajnostnih rešitev, temveč širše trajnostno poslovanje in njegovo ozadje.

Rezultati prvega dela raziskave, ki je kombinacija teoretičnega in praktičnega dela, so predstavljeni v tretjem poglavju. Trajnostne rešitve oz. ukrepe sem po smiselnih vsebinskih področjih razvrstila v 9 skupin, ki podpirajo vse tri dimenzije trajnostnega razvoja (gospodarsko, družbeno in okoljsko). Seznam z opisom trajnostnih rešitev, ki prispevajo k bolj trajnostnemu poslovanju nastanitvenih podjetij, je predstavljen v tabelah (tabele od 1 do 9). Rezultati izključno empiričnega dela raziskave so predstavljeni v četrtem poglavju.

## **3 TRAJNOSTNE REŠITVE V TURISTIČNIH NASTANITVAH**

Hotelski sektor je eden glavnih zaposlovalcev v turizmu in hkrati tudi eden izmed najintenzivnejših potrošnikov energije in vode, energijska učinkovitost nastanitvev pa je daleč pod povprečjem. Hotelski sektor prispeva več kot petino vseh ogljikovih emisij celotne turistične panoge, tipičen hotel pa v zrak izpusti med 160 in 200 kg emisij CO<sub>2</sub> na m<sup>2</sup> sobe letno. Z izboljšanjem energetske učinkovitosti lahko povprečen hotel že z majhnimi vložki ali celo brez njih uvede osnovne standardne ukrepe, s katerimi zniža višino mesečnega računa za energijo za

kar 20 % (Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010, str. 6; Kajfež Bogataj, 2007, str. 44).

Pri nastanitvenih objektih je največji varčevalni potencial pri proizvodnji in potrošnji energije. S povečano učinkovitostjo, obnovljivimi viri in s prehodom z nafte na plin ali biomaso nastanitveni objekt varčuje pri stroških, hkrati pa zmanjšuje svoj ogljični odtis. Drugi največji potencial je na področju energijsko učinkovite gradnje ali prenove hotelskih oz. nastanitvenih objektov (Kajfež Bogataj, 2007, str. 44).

Ko se hotel odloči, da bo deloval trajnostno, potem je nujno, da vodstvo in zaposleni »dihajo« s to odločitvijo. Trajnostni način razmišljanja je potrebno vplesti v vse ravni odločanja in delovanja nastanitve. V Priročniku za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov (2010) je prepoznanih 5 korakov, ki vodijo do trajnostnega načina delovanja hotelskih turističnih podjetij:

- 1. korak: analiza trenutnega stanja in odločitev, kako trajnostna želi nastanitev postati;
- 2. korak: oblikovanje »zelene« ekipe, ki bo odgovorna za trajnostno poslovanje;
- 3. korak: oblikovanje ciljev in strategije, ki bi pripeljala do konkretnega sistema trajnostnega menedžmenta (t.j. STM);
- 4. korak: implementacija STM s konkretnimi koraki po posameznih področjih;
- 5. korak: evalvacija STM in ovrednotenje rezultatov ter skrb za izboljšanje.

Raziskava se osredotoča na 4. korak razvoja trajnostnega poslovnega modela, v katerem mora hotelsko podjetje v svoje delovanje vpeljati konkretne trajnostne rešitve. Ker se mi zdi, da so ti konkretni ukrepi premalokrat izpostavljeni in predstavljeni, sem se odločila, da bom na podlagi preučene literature in praktičnega dela izdelala sistematični seznam trajnostnih rešitev oz. ukrepov, ki jih nek hotel oz. nastanitveni ponudnik lahko uporabi pri svojem poslovanju. Z ekonomskega vidika mora biti trajnostno usmerjeno podjetje uspešno; to dosega z implementacijo trajnostnih ukrepov, ki podpirajo družbeno in okoljsko dimenzijo koncepta.

Trajnostne rešitve oz. ukrepe sem po smiselnih vsebinskih področjih razvrstila v 9 skupin, ki podpirajo vse tri dimenzije trajnostnega razvoja (gospodarsko, družbeno in okoljsko): energetika, voda, odpadki in čiščenje, prehrana, spa in wellness ponudba, administracija in poslovanje, gradnja, ostala ponudba in rešitve, sodelovanje, izobraževanje, zadovoljstvo gostov in zaposlenih.

### **3.1 ENERGETIKA**

V hotelih oz. nastanitvenih obratih predstavlja energetika največji delež v strukturi stroškov (Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010, str. 25). Zato je pomembno, da optimiziramo porabnike energije z ukrepi, ki so povezani z učinkovitim ogrevanjem, s hlajenjem in porabo električne energije. Nekateri ukrepi predstavljajo večje finančno breme, medtem ko je precej takih, ki ne zahtevajo dodatnih sredstev, ampak le spremembo v načinu razmišljanja.



Tabela 1: Trajnostne rešitve s področja energetike.

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Električna energija iz obnovljivih energetskih virov	Čim večji delež porabljene električne energije prihaja iz obnovljivih virov, proizvedenih ali kupljenih.
Solarna ali vetrna elektrarna	Hotel ima npr. fotovoltaične celice na strehi, steni, s katerimi proizvaja električno energijo iz obnovljivih virov; ali vetrne turbine.
Energijska bilanca	Naj se čim bolj približa ničli. V idealnih razmerah to pomeni, da toliko energije, kot jo hotel porabi, jo tudi proizvede. Korak naprej je, da je proizvodnja večja od porabe.
Kartični sistem za samodejno izklapljanje električnih naprav	Uvedba kartičnega sistema v sobah, ki ob gostovi odsotnosti samodejno izklopi električne naprave (npr. luči in hlajenje).
Svetila s senzorji gibanja	Namestimo svetila oz. luči s senzorji gibanja; tako se luči avtomatsko prižigajo izključno ob prisotnosti gosta v prostoru.
Spodbujanje gostov k varčevanju električne energije	Tudi ko je gost v sobi, ga lahko na inovativen, neprisljen način spodbudimo k varčevanju električne energije (manj prižganih luči, ugašanje luči, ugašanje naprav v stanju pripravljenosti itd.).
Uporaba LED žarnic ali energijsko učinkovitih žarnic	Svetilka LED porabi tudi do 40-krat manj električne energije kot primerljivo svetla navadna ali halogenska žarnica, njena doba uporabnosti pa je do 1000-krat daljša (Skrb za okolje, 2013).
Maksimalno izkoriščanje dnevne svetlobe namesto prižganih luči	Na to pazimo že pri načrtovanju novega hotela; skrbimo, da so zavese v sobah odgrnjene; postavitev pohištva glede na namen in na potrebo po svetlobi; svetle barve sten.
Svetlobni tuneli	V prostorih brez dnevne svetlobe lahko namestimo svetlobne tunele, ki dovajajo dnevno svetlobo v prostor.
Zmanjšanje moči osvetlitve	Npr. v hodnikih in drugih prostorih, kjer močna osvetlitev ni potrebna.
Energijsko učinkovita hotelska bela tehnika A ali A+ razreda	Ob nakupu bele tehnike pazimo na energijski razred kupljene opreme (npr. hladilniki, TV, klime, pralni, sušilni stroji, feni, sušilci rok itd.).
Uporaba naravnega sušenja namesto umetnega	Perilo sušimo na zraku namesto v sušilnem stroju ali pa vsaj kombiniramo sušimo z namenom večjega udobja gosta (npr. da so brisače mehkejšje).
Zmanjševanje nočnega svetlobnega onesnaževanja	Ponoči se izogibamo pretiranemu osvetljevanju stavbe v estetske namene; tako zmanjšamo porabo energije in pozitivno vplivamo na gostov počitek.
Razporeditev gostov po sobah glede na sezono	V primeru, da hotel ni poln, pozimi goste nastanimo v toplejšem, južnem delu hotelske stavbe, poleti pa obratno.
Samodejni izklop ogrevanja ali hlajenja ob odprtem oknu	Inteligentna soba: če je odprto okno, se električni krogotok prekine in avtomatsko izključi klimo.
Termoregulacija prilagojena dnevu	Temperatura se v vsaki sobi regulira posebej (sobni termostat). Sobno temperaturo se prilagaja tudi času (dan/noč). Ponoči je lahko temperatura za 2 do 3 stopinje nižja. Vsaka stopinja manj zmanjša stroške ogrevanja za okoli 6 % (Kajfež Bogataj, 2007, str. 46).
Za ogrevanje ne uporabljamo premoga in kurilnega olja	Ogrevamo z alternativnimi energenti, npr. polena, sekanci, peleti oz. biomasa, plin.
Učinkoviti ogrevalni kotli	Kotli morajo biti visoko učinkoviti, vsaj 90 %, kar pomeni, da po moči ustrezajo velikosti prostora in ne povzročajo izgub energije.
Emisije NO <sub>x</sub> ogrevalnega kotla	Emisije dušikovih oksidov morajo biti čim nižje, npr. kotel spada v razred 5, emisije manjše kot 70 mg NO <sub>x</sub> /kWh.
Talno ogrevanje	Voda v ceveh talnega ogrevanja zahteva nižjo temperaturo kot v radiatorjih za isti toplotni učinek. Toplotne izgube so manjše, porabi se manj energije.
Grelno-hladilne grede	Z neslišnim in energijsko učinkovitim delovanjem močno presegajo klasične sisteme prezračevanja in klimatizacije.
Toplotna črpalka	Toplotne črpalke izkoriščajo toploto iz okolice (zrak, zemlja, voda) in jo pretvarjajo v toploto za ogrevanje sanitarne vode ali prostorov, pri čemer lahko odpadni zrak preusmerimo v prostore, ki so potrebni hlajenja oz. klimatizacije. Izogibamo se uporabi električnih bojlerjev, ki porabijo več energije od toplotnih črpalk.
Vakuumski cevni sončni kolektorji	Vakuum kot najboljši izolator 100 % preprečuje izgubo pridobljene toplote v okolico in tako omogoča visoko učinkovitost; so 30-40 % učinkovitejši kot običajni ploščati kolektorji (Sončni kolektorji, 2013). Uporabljajo se za ogrevanje sanitarne vode.

se nadaljuje

nadaljevanje

Sočasna proizvodnja energije – kogeneracija	Sočasna proizvodnja toplotne in električne energije na zemeljski plin je sočasno pretvarjanje energije goriva (zemeljskega plina) v toplotno in električno energijo. Omogoča velike prihranke primarne energije in zmanjšanje stroškov energetske oskrbe za 20–30 % (Kogeneracija, 2013).
---	---

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

## 3.2 VODA

Voda je najpomembnejša dobrina na svetu, ki nam omogoča preživetje. Na zmanjšanje porabe vode ne vplivamo samo zaradi želje po zmanjšanju stroškov, ampak se moramo zavedati, da so zaloge pitne vode omejene in vztrajno kopnijo. Že danes smo priča sušam in pomanjkanju vode na določenih območjih po svetu, zato je potrebno ravnati gospodarno ne glede na morebitno trenutno zadostnost vode pri nas.

*Tabela 2: Trajnostne rešitve s področja vode.*

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Varčno ravnanje z vodo	Tako zaposlene kot goste spodbujamo k varčnemu ravnanju z vodo (npr. med čiščenjem, umivanjem zob, tuširanjem, miljenjem). Če med umivanjem zob zapremo vodo, prihranimo 9 litrov vode.
Večkratna uporaba brisač	Gosta informiramo o ponovni rabi brisač.
Brisače, pripravljene za uporabo	Ko hotel kupuje nove brisače, lahko kupi take, ki so že pripravljene za uporabo in ne zahtevajo pranja pred prvo uporabo. Tako se porabi manj vode in energije.
Recikliranje odpadne vode	Odpadno vodo se lahko porabi za zalivanje vrtov, pomivanje tal, splakovanje WC školjk.
Odvzem toplote odpadnim vodam	S pomočjo toplotne črpalke se odvzame toplota odpadni sanitarni vodi.
Čiščenje odpadne vode	Če nismo priključeni na centralno čistilno napravo, lahko imamo svojo.
Armature z omejenim vodnim pretokom	Armature z dvostopenjskim odpiranjem ali omejenim pretokom vode na 6 litrov na minuto še vedno omogočajo normalno storitev uporabnikom.
Perlatorji in ročice za prhanje z omejenim pretokom vode	Priporočajo omejitev na sedem do deset litrov na minuto.
Armature na senzor in časovno stikalo	Vodna armatura se avtomatsko prižge in izklopi.
Vodni števec	Za nadzorovanje porabe vode po posameznih delih objekta.
Vodni filter	Centralni vodni filter za čiščenje vode.
Samozaporni ventili na pisoarjih	Za učinkovito splakovanje pisoarja.
Brezvodni pisoar	Še boljša rešitev od pisoarja s samozapornim ventilom je brezvodni pisoar, ki za izpiranje sploh ne potrebuje vode.
WC kotliček s funkcijo izbire porabljene vode in možnostjo prekinitve splakovanja	WC kotliček ima več tipk; splakovanje z več vode, splakovanje z manj vode. Gost se sam odloči, kakšno količino vode bo porabil, poleg tega lahko s pritiskom na tipko predčasno prekine splakovanje.
WC kotliček z deževnico ali reciklirano vodo	WC kotliček za splakovanje školjke uporablja deževnico ali reciklirano vodo.
Vzdrževanje in preverjanje vodnih teles	Redno je potrebno pregledovati, da armature, pisoarji, kotlički ne puščajo, saj to povzroča velike vodne izgube. WC kotliček, ki pušča, lahko na dan izgubi do 750 litrov vode.

se nadaljuje

nadaljevanje

Zbiranje in uporaba deževnice	V posebnih rezervoarjih shranjujemo deževnico, ki jo lahko porabimo za splakovanje WC školjk, zalivanje, pranje perila itd.
Bela tehnika, ki porabi manj vode	Pri nakupu pazimo na količino porabljene vode npr. pralnega ali pomivalnega stroja.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.3 ODPADKI IN ČIŠČENJE

Zaradi današnjega načina življenja pridelujemo čedalje več odpadkov. Ta količina je v industrijah oz. gospodarskih panogah še večja. Zato je pomembno, da z odpadki gospodarno ravnamo. Ni dovolj, da jih samo ločeno zbiramo in recikliramo. Pomembno je, da količino odpadkov z ustreznimi ukrepi najprej zmanjšamo, nato jih ločeno zbiramo, nazadnje še recikliramo (Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010, str. 31).

*Tabela 3: Trajnostne rešitve s področja ravnanja z odpadki in s čistili.*

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Proizvod, kupljen v večji embalaži	Kupujemo proizvode v večjih pakiranjih, ki porabijo manj embalaže in so cenejši.
Proizvod, kupljen v povratni embalaži	Kupujemo proizvode, katerih embalaža je povratna, npr. stekleničke soka.
Proizvodov, pakiranih za enkratno uporabo, ne kupujemo	Npr. maslo in marmelade v plastičnih embalažah, majhni šamponi in ostali higienski proizvodi, plastični kozarci, krožniki, pribor.
Steklena embalaža namesto plastične	Npr. ustekleničena voda je v stekleničkah in ne plastenkah ali pa sok v steklenički namesto pločevinki.
Ločeni koši za smeti	V sobah, apartmajih, skupnih prostorih, restavraciji, kuhinji in tudi v ostalih delih stavbe in zunaj nje. Pomembno, da so koši opremljeni z informacijami in navodili za pravilno ločevanje. Ločevanje na naslednje frakcije: papir, steklo, embalaža, organski odpadki, baterije, nevarni odpadki in pisarniški odpadki, kot so kartuše, tonerji.
Odpadno olje	V kuhinji se zbira odpadno olje, iz katerega se lahko naredi bio gorivo za avtomobil.
Ekološki otoki	Ekološki otok je namenski prostor, kjer stojijo smetnjaki za ločeno zbiranje odpadkov; nahaja naj se v bližini hotela.
Stiskanje odpadkov	Npr. kartonsko embalažo stisnemo, preden jo vržemo v smeti, da tako tudi fizično porabi manj prostora v smeteh.
Kompostiranje	Organske odpadke kompostiramo in uporabimo za gnojilo (če ga imamo kje porabiti).
Staro pohištvo oddamo	Pohištva, ki ga več ne potrebujemo, ga podarimo, namesto zavržemo na odpad.
Minimizacija odpadkov, ki spadajo v kategorijo »ostali odpadki«	V čim večjem obsegu odpadke sortiramo in recikliramo, tako da v kategorijo »ostali odpadki« ostanejo zares le tisti, ki se jih ne da reciklirati.
Čistilna naprava	Če kanalizacija iz nastanitvenega objekta ni priklopljena na bližnjo čistino napravo, jo izgradi hotel sam, npr. biološko čistilno napravo.
Uporaba eko čistil	V čim večji meri uporabljamo eko čistila, ki so certificirana in imajo ustrezen okoljski znak.
Uporaba naravnih čistil	Še bolje je, če uporabljamo naravna čistila, kot je npr. kis ali soda bikarbona, ki jih lahko sami pripravimo.
Uporaba eko in naravnih mil, praškov, mehčalcev, šamponov	Pazimo na naravno poreklo kozmetike, ki je namenjena gostom. In tudi na dejstvo, da ni testirana na živalih. Pazimo, da so proizvodi certificirani oz. imajo ustrezen okoljski znak.

se nadaljuje

nadaljevanje

Recikliran WC papir	WC papir le iz recikliranega papirja; zaradi tega posekajo manj dreves.
WC papir brez kartonastega tulca	Kupuje se WC papir, ki nima v sredini papirnatega tulca, prihranki pri porabi papirja.
Šamponi in mila v polnilnih dozah	V kopalnici imamo šampone in mila, namenjene gostom, pakirane v večjih dozah, ki jih lahko sami polnimo.
Avtomatski dozirniki za mešanje čistila in vode	Čistila in detergenti delujejo resnično optimalno le pri pravilnem mešanju z vodo.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.4 PREHRANA

Trajnostni način delovanja je pomemben tudi pri hrani, ki jo nek hotel oz. hotelska restavracija postreže svojim gostom, pa četudi je to samo zajtrk. Ne samo da je potrebno težiti k sveži, zdravi in uravnoteženi prehrani, ki je po možnosti ekološke pridelave, nujno je, da prihaja iz lokalnega okolja (npr. iz sosednje kmetije ali vasi), saj mora biti transportna pot hrane čim krajša. Če strežemo hrano lokalnega izvora, to pomeni, da tudi večina sestavin v jedeh ne prihaja iz druge države ali celo kontinenta, temveč so pridelane v lokalnem okolju in vsem poznane.

*Tabela 4: Trajnostne rešitve s področja prehrane.*

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Lokalno poreklo hrane	To pomeni, da je transportna pot hrane od proizvajalca do končnega potrošnika najkrajša možna, brez nepotrebne skladiščenja.
Lokalne in avtohtone vrste hrane	Uporablja se le hrana, ki izvira, raste in uspeva v domačem okolju, regiji.
Domači proizvodi	Proizvode, ki se jih lahko naredi doma oz. v hotelu, jih tudi naredimo, namesto da kupimo industrijske prehranske proizvode. Primer: namesto, da se kupi jogurt v trgovini (pa čeprav domačega proizvajalca), ga v hotelu izdelajo sami.
Proizvodi iz pravične trgovine	Proizvodi, ki res ne morejo biti domači oz. lokalni, naj bodo kupljeni v »pravični trgovini«.
Ekološko pridelana hrana	Čim večji delež hrane naj bo ekološko pridelan ali pa naj bo vsaj proizvod integriranega kmetijstva.
Sveža in sezonska hrana	Izogibamo se pakirani hrani, ki dlje časa leži v skladiščih.
Lokalne, tradicionalne jedi	Pri pripravi hrane izhajamo iz tradicionalnih, lokalnih jedi, ki pa jih priredimo tako, da so moderne, inovativne in okusne.
Manj hrane živalskega izvora	Pri pripravi hrane uporabljamo več sestavin rastlinskega izvora. Govedo je namreč največji proizvajalec toplogrednih plinov, zato omejimo goveje meso na jedilniku.
Uporaba vode za pitje iz vodovoda	Kupljene ustekleničene vode ne strežemo, saj je kakovost vode iz pipe neprimerno boljša od ustekleničene. Torej je to bolj zdravo, sveže, brez konzervansov, ceneje in varčujemo z embalažo. Lahko pa v hotelu sami stekleničimo vodo in stekleničke vedno znova uporabimo.
Streže se pijača, pridelana v lokalnem okolju ali domačega proizvajalca	To pomeni, da npr. v slovenskih nastanitvenih zmogljivostih ne bi stregli koka kole, temveč morda kokto, še boljše domač sok.
Lasten zeliščni vrt, spirala	Na območju hotela je postavljen zeliščni vrt, še bolj zanimiv primer je zeliščna spirala, ki ni samo uporabna, ampak tudi zanimiva na pogled oz. zanimiva gostom.
Sadni in zelenjavni vrt	Če prostor dopušča, se lahko hotel odloči za lastno pridelavo sadja in zelenjave; za kuhanje in dodatno ponudbo/doživetje za goste.

se nadaljuje

nadaljevanje

Okrasne in uporabne rastline	Namesto da v lončkih gojimo rože, ki imajo le funkcijo okrasa, posadimo uporabno rastlino, npr. sivko, jagodičevje, ki ga lahko gostje trgajo na svojem balkonu (dišave, hrana itd.)
Čebelnjak	Postavimo ga na streho hotela, pridelamo med, ki ga uporabljamo v kuhinji, lahko ga tudi prodajamo.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.5 SPA IN WELNESS PONUDBA

Dandanes je že skorajda nujno, da sta spa in wellness ponudba del osnovne hotelske ponudbe. Tudi manjši nastanitveni ponudniki ponujajo gostom prostor za sprostitev in uživanje. Primer majhnega ponudnika z wellness ponudbo je tudi Turistična kmetija Urška, ki svojim gostom ponuja savne, masažne tuše in bazen, kopeli in sprostitev v prijetnem okolju. Osnovna wellness struktura porabi veliko energije in vode, zato je tudi pri izgradnji le-te pomembno, da upoštevamo načela trajnostnega delovanja.

*Tabela 5: Trajnostne rešitve s področja wellnessa.*

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Materiali iz lokalnega okolja	Bazenski kompleksi, savne in ostala infrastruktura zahtevajo veliko materialov, tudi naravnih, ki morajo biti pridobljeni v domačem okolju.
Osvetlitev	Smotrno osvetljevanje prostorov z LED svetili.
Časovna stikala za savno	Ta omogoča terminsko upravljanje savne glede na termine uporabe savne.
Učinkovitejši elektromotorni pogoni	Vgradnja šibkejših in učinkovitejših elektromotornih pogonov.
Toplotne črpalke	Za odzemanje toplote odpadni vodi.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.6 ADMINISTRACIJA IN POSLOVANJE

Poglavje trajnostne zgodbe tvori tudi administrativno poslovanje hotelskega podjetja. Obstaja veliko ukrepov, ki se jih lahko zaposleni poslužujejo na različnih delovnih mestih. Pogoji so, da so zaposleni, tako tisti, ki so v neposrednem stiku z gosti kot tisti, ki niso, ustrezno izobraženi na tem področju in da so aktivno vpleteni v trajnostno zgodbo hotela.

*Tabela 6: Trajnostne rešitve s področja administracije in poslovanja.*

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Redni nadzor nad porabo virov	Na podlagi rednega beleženja vsako leto izdamo ekološko poročilo, ki je podlaga za nadgrajevanje in izboljševanje procesov.
Elektronsko poslovanje	Z dobavitelji in strankami poslujemo elektronsko, s čimer zmanjšamo porabo papirja in kartuš za tiskanje ter kopiranje. Tudi znotraj podjetja vzpostavimo elektronsko komunikacijo namesto pisne.
Recikliran papir	Če uporabljamo papir, naj bo recikliran.
Reciklirana pisala	Pisala so iz reciklirane plastike.

se nadaljuje

nadaljevanje

Tiskanje na manjši format papirja	Če je tiskanje ali kopiranje neizbežno, lahko to storimo tudi na manjši format papirja, npr. uporaba formata A5 namesto običajnega A4.
Polnilne kartuše	Uporabljamo kartuše, ki jih lahko znova napolnimo in zmanjšamo količino odpadkov.
Energijsko varčna pisarniška oprema	LED monitorji, svetilke, računalniki energijskega razreda A+; zaposleni skrbijo za njihovo redno izklapljanje, tudi iz stanja pripravljenosti.
Izobraževanje in motiviranje zaposlenih	Delavce poučujemo in motiviramo, da tudi sami začitijo trajnostno zgodbo, ki jo živijo tudi izven delovnega časa.
Lokalni zaposleni	Zaposleni prihajajo iz lokalnega okolja, kar pozitivno vpliva na čim manjšo transportno pot zaposlenega in gospodarsko podpiranje okolja. Ljudje z dohodki ostanejo v domačem okolju, namesto da bi se zaradi pomanjkanja delovnih mest odselili.
Prevoz zaposlenih na delo	Zaposlene spodbujamo k uporabi javnih prevozov za prihod na delo ali pa k organiziranemu avtomobilskemu prevozu, s katerim se napolni avto, namesto da vsak zaposleni na delo prihaja s svojim vozilom.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.7 GRADNJA

Realizacija trajnostnih ukrepov na področju gradnje objekta je odvisna od tega, ali se podjetje že pred gradnjo zavestno odloči za trajnostno pot ali naknadno. Zaradi prepoznavnosti trajnostnega koncepta se dandanes veliko podjetij že pred gradnjo odloči za trajnostno pot. Pri starejših hotelih ali tudi novejših, ki se naknadno odločijo za trajnostno pot, pa je kasnejša vpeljava trajnostnih ukrepov težja, saj je pogosto potrebno renoviranje celotnih sistemov, kar predstavlja velik poseg v stavbo. Stroškovno najučinkovitejše trajnostne rešitve so tiste s področja ogrevanja in hlajenja ter osvetljave. Pristop k trajnostnemu načinu delovanja se prične že pri ideji, nadaljuje s projektiranjem, z načinom gradnje, s povezovanjem vseh sestavnih delov stavbe (Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010, str. 36).

*Tabela 7: Trajnostne rešitve s področja gradnje.*

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Zunanji izgled se sklada z okoljem, kjer objekt stoji	Pri načrtovanju spoštujemo in upoštevamo značilnosti območja, kjer zidamo. Cilj je, da je objekt pravilno umeščen v okolje in ne izstopa.
Bioklimatska arhitektura	Objekt je zgrajen z načeli bioklimatske arhitekture, ki se prilagaja naravi, procesom in razmeram.
Toplotna izolacija	Strehe in stene so izolirane npr. z ovčjo volno, ki je odličen izolator.
Protihrupno stavbno pohištvo	Vgrajuje se stavbno pohištvo (okna in vrata), ki učinkovito ščitijo proti hrupu.
Gradbeni material	Kakovosten gradbeni material z izolacijskimi lastnostmi in certifikatom. Pazimo, od kod je ta material.
Uporaba naravnih lokalnih materialov	Npr. pri gradnji se uporablja les iz Slovenije oz. lokalnega okolja, namesto da ga uvozimo iz ZDA; uporaba kamna itd.
Uporaba recikliranih materialov	Inovativno recikliramo materiale, ki so bili že neke prej uporabljeni.
Večplastna zasteklitev oken	Večplastna zasteklitev pripomore tudi k zvočni izolaciji (poleg zmanjševanja energijskih izgub). Dvo ali večplastna zasteklitev je priporočljiva.
Stavbno pohištvo iz naravnih materialov	Okna in vrata so izdelana npr. iz lesa in nikakor ne plastike. Okvirji so lahko kombinirani z aluminijem.

se nadaljuje

nadaljevanje

Naravna strešna kritina	Streha, prekrita z naravno strešno kritino mineralnega komposta in ekstenzivno zazelenitvijo.
Drevesa	V okolici hotela redno sadimo nova avtohtona drevesa.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.8 OSTALA PONUDBA IN REŠITVE

V to kategorijo sem uvrstila ostale trajnostne ukrepe, ki se dotikajo turističnih storitev in proizvodov, ki jih hotel nudi gostom, ter ostale ukrepe, ki prispevajo k trajnostnemu delovanju hotela oz. nastanitve.

*Tabela 8: Trajnostne rešitve s področja ostale ponudbe.*

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Električna kolesa, skuterji, avtomobili	Gost si lahko izposodi okolju prijazna prevozna sredstva.
Ugodnosti za trajnostne goste	Npr. popust za goste, ki prihajajo s kolesom, vlakom ali električnim avtomobilom.
Polnilnica za električne avtomobile	S tem lahko privabimo goste, ki imajo tako prevozna sredstvo ali pa spodbudimo ostale k zamenjavi.
Sobne kartice iz recikliranega materiala	Kartice oz. ključi sobe so iz recikliranega materiala oz. plastike.
Vzglavniki iz recikliranih materialov	Namesto sintetičnih vzglavnikov se uporablja vzglavnike, ki so napolnjeni z recikliranim materialom.
Dostopnost za invalide	Sobe, apartmaji in skupni prostori so dostopni invalidov.
»Prepoved« kajenja	V stil zdravega življenja v naravi spada tudi zadržanost pri kajenju. Na inovativen način prosimo, da gostje ne kadijo v hotelu in njegovi okolici.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.9 SODELOVANJE, IZOBRAŽEVANJE, ZADOVOLJSTVO GOSTOV IN ZAPOSLENIH

Vsa področja trajnostnega delovanja mora prepletati zavedanje, kako pomembno je lokalno okolje; v smislu pridobivanja proizvodov in storitev iz lokalnega okolja, s čimer vplivamo na kratko transportno pot, v smislu povezovanja z lokalnim okoljem – civilno in javno skupnostjo, gospodarstvom in posamezniki. Nujno je zavedanje, da lahko skupaj storimo več. Če se turistični ponudniki povezujejo, bodo turisti zaradi širše ponudbe zadovoljnejši, kar pomeni, da se bodo vračali, to pa pozitivno vpliva na razvitost regije. Področje izobraževanja služi izmenjavanju izkušenj in trajnostnemu osveščanju ljudi, še posebej mladih generacij, da se bodo zavedali pomena trajnostnega delovanja in da ga bodo tudi živeli. Poleg izobraževanja in sodelovanja je pomembno tudi politično vodstvo, ki ima moč, da vpelje trajnostno delovanje v politični okvir in zadovoljstvo gostov ter zaposlenih.

Tabela 9: Trajnostne rešitve s področja sodelovanja in izobraževanja.

TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
Sodelovanje z lokalnim okoljem	Z društvi, z občino ali ostalimi turističnimi ponudniki sodelujemo pri pripravi dodatne turistične ponudbe za goste, kot so npr. pešpoti, izleti, prireditve itd.
Sodelovanje z ostalimi podjetji turistične panoge	Z ostalimi turističnimi ponudniki sodelujemo (npr. napotitev gostov) in si izmenjujemo izkušnje na področju trajnostnega delovanja.
Organizacija dogodkov, ki spodbujajo promocijo lokalnega okolja	Organiziramo lahko sejme, na katerih se prodaja domača hrana iz lokalnega okolja, se predstavljajo aktivnosti v okolju itd.
Organizacija aktivnosti	Organiziramo pohode, izlete, tečaje hitre ali nordijske hoje itd. Z vsem tem zadržujemo gosta v lokalnem okolju.
Izobraževanje zaposlenih	To je predpogoj uspešnega delovanja, saj so zaposleni tisti, ki bodo aktivno udeleženi v trajnostni zgodbi hotela (npr. organiziramo redna brezplačna predavanja na temo okoljske in trajnostne osveščenosti).
Izobraževanje gostov	Goste je potrebno aktivirati in animirati na primeren način, da postanejo aktivni udeleženci v trajnostni zgodbi hotela (npr. organiziramo redna brezplačna predavanja na temo okoljske in trajnostne osveščenosti).
Izobraževanje družbe	Pripravljamo prireditve, konference in seminarje, predavanja preko katerih posredujemo lastno znanje in izkušnje in na tak način izobražujemo populacijo. Poseben poudarek je potrebno dati na mlade, npr. osnovnošolce.
Osebni odnos do gosta	Z osebnim odnosom damo gostu vedeti, da ni samo številka in da se tako počuti pomembnejšega.
Politično lobiranje	Za implementacijo trajnostnega razvoja v politiko.
Skrb za zaposlene	Pozornost do zaposlenih; zanje organiziramo tim bildinge, ekskurzije, srečanja itd., da začutijo pripadnost podjetju in trajnostnemu delovanju.

*Vir: Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov, 2010; T. Mihalič & I. Logar, Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij, 2009; Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009; S. S. Lebe, Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov, 2006; Priloge od 4 do 7, 2013.*

### 3.10 UGOTOVITVE IN PREDLOGI

V teoriji in praksi obstajajo številne rešitve, ki se jih lahko poslužujejo ponudniki nastanitev. Vse je nemogoče navesti in raziskati, saj imajo hotelski menedžmenti nekaterih nastanitev zares inovativne pristope k trajnostnemu razvoju. Opredelila sem devet glavnih področij trajnostnih rešitev, pri čemer pa je potrebno poudariti, da se medsebojno prepletajo in dopolnjujejo.

Najpomembnejše je, da se trajnostna usmerjenost nastanitve zrcali skozi vse plati njenega delovanja in da so tudi zaposleni del procesa trajnostnega delovanja. Večji kot je hotel, več je zaposlenih in več napora je potrebno vložiti v izobraževanje in motiviranje zaposlenih. Zaradi tega je nujno, vsaj pri večjih hotelih ali celo hotelskih verigah, da se vzpostavi sistem trajnostnega menedžmenta, ki skrbi, da vsi zaposleni delujejo v smeri zadanih ciljev. Pri manjših nastanitvenih ponudnikih (veliko jih je družinskih podjetij), je kolektiv manjši in tako lažje poteka komunikacija med zaposlenimi, ki velikokrat cilje postavijo skupaj. S tega vidika je uvedba trajnostnega načina delovanja pri manjših ponudnikih lažja.

Hotelski menedžment ima znanje s področja vodenja in trajnostnega razvoja, vendar pa je pomembno, da so v proces proizvodnje novih trajnostnih idej vključeni vsi zaposleni in da se jih ne izključuje iz tega procesa. Prav zaposleni so namreč tisti, ki so v vsakodnevem stiku z gosti, z opremo in objektom; npr. le čistilka lahko ugotovi, ali WC kotliček pušča ali ne in podobno. Zato je nujno, da vsi zaposleni sodelujejo v tem procesu, saj imajo lahko zaradi dela na svojem področju več znanja in izkušenj, da predlagajo nove trajnostne rešitve.



Pri spreminjanju poslovanja v trajnostnega lahko veliko storimo že z majhnimi ukrepi, ki ne zahtevajo velikih finančnih vložkov, temveč le spremembo v načinu razmišljanja. Inovativnost, pomešana s trajnostnim razmišljanjem, je najboljši recept za proizvajanje novih idej, vendar pa pri procesu ne gre pretiravati, ker lahko kljub dobremu namenu pride do nasprotnega učinka. Zanimiv primer takega inovativnega trajnostnega proizvoda je milo ovalne oblike z ovalno luknjo v sredini. Gre za navadno milo, katerega končni cilj je proizvesti manj odpadkov. Kako? Pri tradicionalnem milu vedno ostane sredica mila, ki jo zavržemo, pri tem pa ostanka te sredice naj ne bi bilo, saj je tam luknja. Končni realni učinek je še več odpadkov, saj se zaradi krhkosti in osrednjega praznega dela milo kmalu zlomi na več neuporabnih koščkov (Kuhn, 2009).

Področje energetike je najobširnejše področje možnih trajnostnih rešitev, ki pa so povečini tehnološke. Za poznavanje, razumevanje in vpeljavo možnih trajnostnih rešitev na tem področju potrebujemo veliko tehničnega znanja o energijskih tehnologijah. Je pa to tudi področje, ki zahteva najvišje finančne vložke in hkrati prinaša najvišje prihranke pri stroških obratovanja.

Turisti, ki pridejo v trajnostno nastanitev, pogosto ne vedo, kako pravilno ravnati in se trajnostno obnašati, zato je pomembno, da vsakemu gostu ob prihodu razložimo trajnostno zgodbo podjetja in ga vanj aktivno vključimo. Tudi skozi celoten čas obiska se je potrebno z gostom pogovarjati, mu razlagati, zakaj je tako ravnanje boljše. Najboljši pristop je individualen pristop z ustnim pogovorom. Tudi gost mora vedeti, kaj je cilj poslovanja in kako se do cilja pride. Gost mora postati del zgodbe. Za to pa je zadolženo hotelsko osebje, ki mora gostu zgodbo tudi predstaviti na pravilen način – nevsiljivo, brez prepovedi, ukazov ali prisiljevanja. Tudi če sporočanje poteka v pisni obliki, ki je manj učinkovito, se je potrebno držati teh napotkov in na zanimiv način, npr. nalepke z dejstvi, s številkami, sporočiti bistvo gostu.

Beseda lokalno je vodilo trajnostnega razvoja, pa naj gre za proizvod ali storitev. Pomembno je, da prihaja iz lokalnega okolja nastanitve. S tem se krajšajo transportne poti, ki zaradi zmanjševanja onesnaževanja pozitivno vplivajo na okolje ter hkrati tudi na gospodarstvo lokalnega okolja, saj denar ostane v regiji, ki se lahko potem še bolj uspešno razvija.

Še pri tako dobrih trajnostnih primerih iz prakse vedno obstaja prostor za napredovanje in vpeljavo novih trajnostnih rešitev. Še posebno v tistih nastanitvah, ki s trajnostnimi rešitvami prednjačijo na določenem področju, npr. pri energetiki so uspešni, na drugih področjih pa je teh ukrepov manj. Seveda pa to zahteva globoko predanost trajnostnemu načinu delovanja in ne samo površno trajnostno razmišljanje, katerega zagon je zniževanje stroškov.

Pomembno spoznanje je, da je trajnostno delovanje že skorajda nuja za prihodnost, vendar pa se je potrebno zavedati, da večina turistov zaradi hotelskih ukrepov ne bo pripravljena trpeti pomanjkanja ali neudobja, saj njihova osveščenost še ni na stopnji popolne predanosti okolju in trajnostnemu razvoju. Trajnostni hotel lahko deluje tudi na način, da se udobja in kvalitete bivanja ne znižuje. Le tako se bodo gostje še vračali.

## 4 TRAJNOSTNE REŠITVE V PRAKSI: PRIMERJALNA ANALIZA ANGLEŠKE IN SLOVENSKE TURISTIČNE KMETIJE

Dokaz, da so trajnostne rešitve izvedljive, uporabne in da prinesejo zelene učinke ter rezultate, so primeri iz prakse. Odločila sem se, da bom v empiričnem delu naloge naredila primerjalno analizo med dvema zgledoma trajnostnega delovanja in ugotavljala, kateri ukrepi so jima skupni, v čem pa se bistveno razlikujeta. Izbrala sem dva nastanitvena obrata, ki sta si primerljiva, in sicer gre za turistični kmetiji. Kljub določenim podobnostim je potrebno izpostaviti njune bistvene razlike – prva kmetija leži v Angliji, druga v Sloveniji; prva nima okoljskega znaka EU marjetica, druga pa.

V Sloveniji je Turistična kmetija Urška edina tovrstna kmetija s pridobljenim okoljskim znakom, medtem ko je kmetija Beechenhill Farm izjemen primer angleške trajnostne prakse s številnimi nagradami na področju trajnosti. Informacije in znanje o delovanju obeh kmetij sem pridobila z globinskima intervjujema, ki sem ju opravila z lastnicama obeh kmetij. Prepis obeh intervjujev v celoti se nahaja v prilogah (priloga 4 in 5).

### 4.1 TURISTIČNA KMETIJA BEECHENHILL FARM

Kmetija Beechenhill Farm prenočišče z zajtrkom (angl. *Beechenhill Farm Bed and Breakfast*) je turistična ekološka kmetija z nastanitveno zmogljivostjo, ki leži znotraj narodnega parka Peak District v Angliji. Lastnica kmetije, Sue Prince, je vsestranska ženska – podjetnica, umetnica, inovatorka z nešteti idejami in aktivna članica lokalne skupnosti. Sue Prince je redna obiskovalka Slovenije in letos junija se je kot umetnica udeležila likovne kolonije v Trebnjem, kjer sem imela priložnost z njo narediti daljši intervju na temo trajnostne prakse, ki jo uveljavlja v svojem okolju.

Sue Prince in njen mož sta postala lastnika kmetije leta 1984, leto kasneje sta odprla prenočišče z zajtrkom z dvema sobama (za par in družino), leta 1986 še manjšo kočico za dve osebi, štiri leta pozneje pa še večjo kočico, ki sprejme šest gostov. Skupna prenočitvena kapaciteta kmetije s kočami je 14 postelj. Leto 1997 je postalo prelomno za kmetijo, saj sta se zakonca odločila, da bo njuna kmetija postala biološka, hkrati s to odločitvijo pa se je začela tudi trajnostna preobrazba nastanitvenih kapacitet. Kmetija se ukvarja predvsem z živinorejo – imajo 40 krav mlekaric, ovce, kokoši in psa, medtem ko se s pridelavo poljščin ukvarjajo le samooskrbno in za oskrbo gostov. Leta 2009 so dejavnost dopolnili z organizacijo eko porok.

Kmetija je za svoje trajnostne prakse prejela številna svetovna priznanja, odlikovanja in nagrade. Leta 2005 je glas o njeni kmetiji prišel do princa Charlesa, ki je kmetijo obiskal. Med najpomembnejše nagrade zagotovo sodijo:

- »obišči Anglijo, nagrade za odličnost« 2013 – zlati zmagovalec v kategoriji trajnostnega turizma (angl. *Visit England Awards for Excellence 2013 – Sustainable Tourism – Gold Winner*);
- »zeleni hotelir Združenega kraljestva« 2013 (angl. *UK Green Hotelier of 2013*);
- »certifikat odličnosti Trip Advisor« 2013 (angl. *Trip Advisor Certificate of Excellence 2013*);

- »nagrada za odgovorni turizem Virgin Holidays« 2012 – posebej pohvaljen v kategoriji najboljših pobud zmanjšanje ogljičnega odtisa (angl. *Virgin Holidays Responsible Tourism Awards 2012 – Highly Commended – Best Carbon Reduction Initiative*);
- »nagrada za odgovorni turizem Virgin Holidays« 2009 – posebej pohvaljen v kategoriji najboljših majhnih hotelov oz. nastanitev (angl. *Virgin Holidays Responsible Tourism Awards 2009 – Highly Commended – Best Small Hotel/Accommodation*);
- »okoljski znak kakovosti Peak District« (angl. *Peak District Environmental Quality Mark*); gre za drugačno vrste nagrade, ki jo zaslužiš s sprotnim delom in se potem konstantno dokazuješ na svojem področju.

Celotna filozofija kmetije in njenih lastnikov je trajnostna, saj se ukrepi in učinki trajnostnega delovanja vidijo na vsakem koraku. Čeprav se kmetija nahaja v narodnem parku, kjer so strogi zakoni in omejitve delovanja, lastniki to sprejemajo kot prednost. Ključ do njihovega uspeha je zagotovo tudi razmišljanje lastnice o njihovi poslovni filozofiji: »Gostu je vedno potrebno dati več, kot pričakuje, saj se le tako vrne k nam. Trajnostni turizem mora biti čudovita izkušnja in zabava za gosta; biti mora boljša zabava od ležanja na plaži. Gosti zahtevajo visoko kvaliteto, mir, čistočo, varnost, zaupanja vredno nastanitev, skrbnost in pozornost za detajle. Vse to jim mi damo, zato se k nam vrne kar 70 % naših gostov.« Struktura gostov kaže, da kmetijo obiskujejo bolj premožni ljudje z višjo stopnjo izobrazbe, predvsem pari, družine in mlajši upokojenci.

Leto 2009 obeležuje začetek projekta »Pilot Light Project«, katerega je zasnovala in realizirala lastnica Sue Prince. Načrtno je začela z vpeljavo konkretnih trajnostnih ukrepov, ki zmanjšujejo ogljični odtis kmetije. V tem času se je ogljični odtis kmetije zmanjšal iz 41 ton na 14,4 tone CO<sub>2</sub> in to kljub razširitvi njihove dejavnosti. Trajnostne rešitve kmetije Beechenhill Farm so naslednje:

Tabela 10: Trajnostne rešitve na kmetiji Beechenhill Farm.

	TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
ENERGETIKA	120 kW kurilni kotel na biomaso (pelete)	Ta je zamenjal peč na olje.
	Modernizacija tradicionalnega angleškega štedilnika »rayburn« z avtomatskim uravnavanjem toplote	Ob reviziji so ugotovili, da je štedilnik porabil več energije kot katerakoli druga naprava na kmetiji.
	LED svetila ali neonske žarnice	So zamenjale navadne žarnice.
	Pasivni infrardeči senzori gibanja	Za avtomatsko prižiganje luči v skupnih prostorih.
	Svetlobni tuneli	Uporabljeni v prostorih brez oken.
	Fotovoltaične celice za pridobivanje sončne energije	Revolucionarne sončne celice z 14 % večjim obsegom proizvodnje imajo na strehi hleva.
	Talno ogrevanje	Porabi manj energije; tako ogrevajo sobe in skedenj, kjer se odvijajo poroke.
VODA	Zbiranje deževnice v vodnem zbiralniku	Uporabljajo jo za splakovanje WC školjk (50 % WC kotličkov), polnjenje ribnika, umivanje hleva in napajanje živine.
	Napisi za večkratno uporabo brisač v kopalnicah	Napisane na poseben, zanimiv način.
ODPADKI	Uporaba eko in naravnih čistil	Kupujejo eko čistila ali pa jih naredijo doma iz kisa in sode bikarbone.
	Recikliran WC papir	V toaletah uporabljajo izključno WC papir iz recikliranega papirja.
	Ločeno zbiranje odpadkov (koši)	Ločujejo papir, steklo, baterije, žarnice, embalažo, pločevinke in organske odpadke.

se nadaljuje

nadaljevanje

<b>ODPADKI</b>	Kompostiranje organskih odpadkov	Na lastnem kompostu, ki ga kasneje uporabijo kot gnojilo.
	Vključeni so v program <a href="http://www.freecycle.org">www.freecycle.org</a>	Staro pohištvo in drugo podarijo, namesto da bi ga odpeljali na smetišče.
	Ne uporabljajo sintetičnih gnojil, škropil in ostalih kemikalij	Ker so biološka kmetija, se poslužujejo naravnih načinov izboljševanja rodovitnosti.
<b>HRANA</b>	Biološko pridelana živila	Jajca, mleko, meso, zelenjava, sadje.
	Domači prehrabni proizvodi	Doma pridelujejo marmelade, jogurte, skuto, sir.
	Lokalni dobavitelji ostale hrane	Ostalo hrano dobavijo bližnje kmetije.
	Domači pripravljene zamrznjene obroki	Gostom ponujajo že pripravljene, domače zamrznjene jedi sosednjih kmetov, saj nastanitev ponuja le opcijo zajtrka.
<b>GRADNJA</b>	Strešna izolacija z ovčjo volno	Ovčja volna je iz sosedove kmetije.
	Stenska izolacija »pearlite«	Z mešanico ometa in izolacijskega materiala »pearlite« so izolirali stene; ohranja naraven videz sten.
	Dvojna zasteklitev oken z lesenim okvirji in lesenimi polkni	Les iz lokalnega okolja.
	Dostopnost za invalide	Kočo so uredili tako, da je dostopna invalidom.
<b>SPA</b>	Švedska masažna lesena kad z vročo votlino	Predstavlja sprostitveno celostno doživetje za goste. Voda v kadī se segreva s kurjenjem drv, kad ima grelec.
<b>OSTALO</b>	2 električni kolesi	Gost lahko najame električno kolo in se odpelje naokoli.
	Polnilnica za električne avtomobile	Če se gost pripelje z električnim avtomobilom, ima možnost, da ga napolni.
	Spodbujanje javnega prevoza	Gostom, ki pridejo v kraj z vlakom ali avtobusom, ponujajo prevoz do kmetije.
	Sajenje dreves	V obdobju 1985–2009 so skupno na posestvu posadili 1750 avtohtonih dreves.
	Zemljevidi pešpoti in okolice	Gostom ponujajo zemljevide okolice in pešpoti, ki so lastnoročno delo Sue Prince.
	Sodelovanje z ostalimi turističnimi ponudniki	Zadovoljstvo gosta je na prvem mestu; to se zavedajo vsi ponudniki v regiji in zato uspešno sodelujejo, izmenjujejo tudi svoje trajnostne izkušnje, si pošiljajo goste, v kolikor so prezasedeni.
	<a href="http://www.responsibletravel.com">www.responsibletravel.com</a>	So del portala Responsible Travel, ki združuje izključno ponudnike trajnostnih nastanitev.

Vir: Priloga 4, 2013.

Trajnostni turizem na kmetiji je celovito razvit in prepleta vsa področja njihovega delovanja. Poleg tega se lastniki zavedajo, da je potrebno gosta aktivno vpeljati v njihovo trajnostno zgodbo, pri čemer se poslužujejo osebnega stika in komunikacije z gostom. Pravijo, da je to potrebno storiti na prijazen način in ne s prepovedmi ter ukazi; gostu predstavijo trajnostne aktivnosti kot nekaj normalnega, samoumevnega in pričakovanega.

Ključna beseda Beechenhill Farm kmetije je vsekakor lokalno. Vsa hrana je lokalnega izvora, storitve tudi, zaposlujejo le domačine, sodelujejo z okoliškimi kmetijami in ostalimi turističnimi ponudniki. Velik poudarek je tudi na izobraževanju gostov, obiskovalcev, domačinov, ostalih podjetnikov in kmetij. Svoje znanje in izkušnje aktivno prenašajo na druge in skrbijo za dobrobit lokalnega okolja. Njihovo sodelovanje s skupnostjo in ostalimi turističnimi ponudniki je izjemno in nekaj, kar drugje ni pravilo.

Številne nagrade, priljubljenost kmetije med turisti in dejstvo, da se jih ni dotaknila niti gospodarska kriza, so dokaz izjemnega uspeha te kmetije. Lastnica kmetije pravi, da je trajnostni način delovanja način življenja in da se je potrebno kljub višji začetni investiciji zavedati, da je to edina prava pot prihodnjega razvoja. Sue Prince že snuje nove ideje in razmišlja o novih

trajnostnih rešitvah, ki bodo še bolj zmanjšale ogljični odtis kmetije in naredile njihovo zgodbo še bolj trajnostno.

Beechenhill Farm je dokaz, da za trajnostno uspešen primer turističnega poslovanja ne potrebuješ okoljskega znaka, kot sta EU marjetica ali Zeleni globus. Potrebne so le ideje, zagnanost, spremembe v načinu razmišljanja in veliko dobre volje za uresničitev vsega naštetega v praksi.

## **4.2 TURISTIČNA KMETIJA URŠKA**

Turistična kmetija Urška se nahaja le kilometer iz Zreč in se lahko kot edina kmetija v Sloveniji pohvali z okoljskim znakom EU marjetica. Ta družinska kmetija z dvajsetletno tradicijo je izvrsten zgled trajnostnega delovanja v turizmu, pri čemer ne dajejo poudarek samo okoljskim vplivom turizma, temveč tudi družbeni komponenti. Lastnica kmetije in njena hči, ki kmetijo vodi, sta me sprejeli odprtih rok in mi z veseljem pomagali pri raziskovanju in delovanju njihove kmetije.

Kmetija se s turizmom ukvarja že vse od leta 1991 in ponuja 18 ležišč s 4 pomožnimi ležišči. Posebnost kmetije, poleg okoljskega znaka, je tudi wellness Hiša dobrega počutja, ki je prvi wellness na slovenskem podeželju. Po prvotnem spogledovanju z usmeritvijo v ekološko kmetijo so se zaradi pomanjkanja prostora za pašnike (pogoj za ekološko kmetovanje je prehranjevanje živine na prosti paši) odločili za integrirano kmetijstvo, kljub temu pa je njihova pridelava zelenjave in sadja ekološka. Kar 80 % proizvodov je lastnih, kar potrjuje njihovo močno samooskrbo.

Po pogovoru z lastnico in vodjo kmetije lahko človek kaj kmalu ugotovi, da trajnostni razvoj za kmetijo ni samo nekaj obstranskega, temveč način njihovega življenja in način delovanja kmetije. Že od nekdaj so skrbeli za okolje, od leta 2008 pa se intenzivneje posvečajo udeležanju trajnostnega mišljenja, ki je bilo leta 2011 nagrajeno z okoljskim znakom EU marjetica. Kljub dolgotrajnemu procesu pridobivanja okoljskega znaka je lastnica ponosna, da jim je kot prvi in za enkrat edini kmetiji v Sloveniji uspelo pridobiti ta znak, hkrati pa opozarja na nefleksibilnost države na tem področju, ki z birokratskimi postopki in s počasnim delom, namesto da bi spodbujala pridobivanje okoljskih znakov, zavira in odvrča ostale od namere.

Kljub izjemni samooskrbi pa je nekaj proizvodov potrebno kupiti, pri tem skrbijo, da kupujejo proizvode lokalnega okolja domačih proizvajalcev. Povezujejo se tudi z ostalimi turističnimi ponudniki z namenom ponuditi svojim gostom najboljše, da bodo le-ti kar najbolj zadovoljni in se bodo še vrnil k njim. Imajo tudi željo po povezovanju z ostalimi turističnimi ponudniki na območju, vendar pa slednji nimajo želje po povezovanju z njimi. In to je tisto glavno, kar ločuje trajnostno in »navadno« razmišljanje. Sodelovanje je namreč ključnega pomena, od katerega ima korist celotno območje. Če je v Angliji to nekaj samoumevnega, je v tem primeru slovensko razmišljanje še daleč zadaj. Tudi dejstvo, da jim je izobraževanje in osveščanje ljudi med prioritetami, pove veliko o načinu njihovega razmišljanja.

S trajnostnimi rešitvami (tabela 11), ki so jih postopoma vpeljevali v njihovo delovanje, so izjemno znižali negativen okoljski vpliv in stroške ogrevanja.

Tabela 11: Trajnostne rešitve na Turistični kmetiji Urška.

	TRAJNOSTNA REŠITEV	OPIS/LASTNOST/DEJSTVO
ENERGETIKA	Kurilni kotel na biomaso (polena) z zalogovnikom v kombinaciji z oljem	Prej so ogrevali le s kurilnim oljem.
	Toplotne črpalke	Za učinkovito izrabo energije.
	Energija iz obnovljivih virov	Kupujejo elektriko, ki je pridobljena iz obnovljivih virov, t.i. zeleno energijo.
	Varčna oz. LED svetila	Namesto navadnih žarnic.
	Nimajo klimatskega sistema	Zaradi hladne kleti, ki hladi še nastanitvene prostore nad kletjo, ne potrebujejo klimatizacije, ki je velik porabnik energije.
	Zunanje luči s senzorji gibanja	Za avtomatsko prižiganje in ugašanje luči zunaj.
	Sušenje perila na zraku	Ker skorajda ne uporabljajo sušilnega stroja, prihranijo energijo.
VODA	Zbiranje deževnice v vodnem zbiralniku	Deževnico uporabljajo za zalivanje njive in vrta.
	Napisi za večkratno uporabo brisač v kopalnicah	Gosta z osebno komunikacijo motivirajo, da ne zavrže brisač po enkratni uporabi.
ODPADKI	Uporaba eko in naravnih čistil	Kupujejo eko čistila ali pa jih naredijo doma iz kisa in sode bikarbone.
	Ločeno zbiranje odpadkov	Ločujejo papir, steklo, baterije, žarnice, embalažo, pločevinke in organske odpadke.
	Kompostiranje organskih odpadkov	Na lastnem kompostu, ki ga kasneje uporabijo kot gnojilo.
HRANA	Ekološko pridelana živila	Predvsem sadje in zelenjava.
	Domači prehrambni proizvodi	Doma pridelujejo marmelade, jogurte, skuto, sir, maslo, kompote, suhe mesnine itd.
	Lokalni dobavitelji ostale hrane	Ostalo hrano dobavijo bližnje kmetije, npr. mleko.
GRADNJA	Smrekov les iz lokalnega okolja	Leseno pohištvo je izdelano iz lokalnega smrekovega lesa, ki je mehkejši.
	Lesena izolativna okna	Leseni okenski okvirji so iz lokalnega lesa, zasteklitev je večplastna.
	Dostopnost za invalide	Eden izmed apartmajev v novejšem objektu je prilagojen invalidom.
WELLNESS	Hiša dobrega počutja	V ponudbi imajo seneno kopel; gre za savna storitev, pri kateri se uporablja seno; to je tipično za kmetijo – lokalno.
	Segrevanje wellnesa po potrebi	Po predhodni enourni najavi zaženejo wellness, da ta ne porabi preveč energije.
	Masažni pretočni bazen (jacuzzi)	Pretočna črpalka vpliva na manjšo porabo vode v bazenu. Slaba stran te je, da je le-ta velik porabnik energije (celo največji), zato je potrebno razmisliti, ali jo je smiselno imeti. V primeru te kmetije se je zaradi neredne uporabe bazena to izkazalo za slabo prakso, čeprav je bil prvotni namen dober.
OSTALO	Sobe z imeni	Osebni pristop namesto številčenja sob.
	Doma izdelani copati iz filca	Narejeni iz domače lokalne volne.
	Vključitev gosta v aktivnosti kmetije	Gosti se lahko vključijo in npr. sami poberejo jajčka v kokošnjaku, opazujejo pridelavo na vrtu, sami obirajo sadje itd.
	Povezovanje s turističnimi ponudniki	Gostje kmetije imajo cenejše smučarske storitve, obisk term, masaže itd. v okolici. Kmetija od tega ne dobi provizije, gre za zadovoljstvo gosta, da se mu ponudi aktivnosti.

Vir: Priloga 5, 2013.

Gostom ne vsiljujejo trajnostnega delovanja, jim pa osebno razložijo njihovo trajnostno zgodbo in se trudijo, da bi gosti aktivno sodelovali v njej in da bi aktivno doživeli življenje na kmetiji.

Kljub višjim začetnim investicijam jim ni žal, da so se odločili za trajnostno delovanje, saj je to nekaj, kar je njihovo kmetijo nadgradilo in čeprav se v času gospodarske krize večje turistične nastanitve soočajo z upadom gostov, je kmetija Urška polno zasedena. Še več, z letošnjim letom so celo dvignili cene in kljub temu dosegajo izjemno zasedenost.

Načrtov in idej jim nikoli ne zmanjka. V prihodnje želijo tudi sami proizvajati energijo iz obnovljivih virov in se popolnoma usmeriti v ekološko kmetovanje. Z odločnostjo, dobro voljo in energijo, ki jo imajo, jim bo to zagotovo uspelo. Turistična kmetija Urška je dokaz, da lahko tudi v tako majhni deželi, kot je Slovenija, obstajajo zgledi, ki se lahko kosajo s tujimi.

### **4.3 PRIMERJAVA TRAJNOSTNIH REŠITEV OBEH KMETIJ IN UGOTOVITVE**

Kmetija Beechenhill Farm iz Anglije in Turistična kmetija Urška iz Slovenije sta si v svojem trajnostnem delovanju, še bolj pa razmišljanju, izjemno podobni. Obe kmetiji orjeta ledino na področju trajnostnega turizma na kmetijah. Njuna »drugačnost« izhaja iz številnih trajnostnih rešitev, ki jih imajo oboji na svojih kmetijah.

Če so večje nastanitvene zmogljivosti bolj usmerjene v očitne okoljevarstvene trajnostne ukrepe, pa je na teh kmetijah družbena dimenzija trajnostnega koncepta enakovredno zastopana. Lokalno okolje, sodelovanje in izobraževanje so glavne značilnosti, ki podpirajo to dimenzijo.

Svoje trajnosti ne vsiljujejo gostom, jih pa z osebnim pristopom aktivno vpeljejo v trajnostno zgodbo, ki se v končni fazi zrcali tudi preko njih. Za obe kmetiji je značilno, da imata visok odstotek gostov, ki se vračajo, kar priča o zadovoljstvu gostov.

V času gospodarske krize obe kmetiji nadpovprečno dobro poslujeta in imata dobro zasedenost. Ko se ostali ponudniki soočajo z upadom števila gostov, gre tako slovenski kot angleški kmetiji izredno dobro kljub nedavnim podražitvam njihove ponudbe. Gospodarska kriza tako ne vpliva na njuno morebitno zmanjšanje prihodkov ali števila gostov.

Angleška kmetija je usmerjeno v mlečno živinorejo, slovenska pa v mesno, kljub temu sta obe kmetiji samozadostni, pri obeh pa je poudarek na domači, ekološki prehrani. Zanimivo je tudi dejstvo, da sta obe kmetiji prilagojeni invalidom, kar danes še vedno ne spada med osnovne standarde turističnih nastanitvev.

Očitna razlika med kmetijama pa je na področju nagrad in priznanj. Če angleško kmetijo krasijo številne nagrade, tako nacionalne kot mednarodne, pa je slovenski primer manj prepoznan in priznan, celo v lastnem okolju.

Kmetija Beechenhill Farm ima v svoji praksi uvedenih več trajnostnih rešitev kot slovenska kmetija, predvsem na področju okoljevarstvenih ukrepov (npr. WC splakovalniki z deževnico, pridobivanje obnovljive električne energije itd.). Na področju družbene komponente trajnosti – izobraževanje, lokalnost, sodelovanje in odnos do gostov pa je njuno delovanje zelo podobno. Obe kmetiji težita k osebnemu odnosu z gostom na način, da ga aktivno vključijo v življenje kmetije in njeno trajnostno delovanje; izogibajo se pisnemu sporočanju trajnostnega ravnanja, saj se je to izkazalo za manj uspešno.

Najpomembnejše je, da obe kmetiji trajnostno delovanje sprejemata kot način življenja, kot nekaj samoumevnega in se zato na tem področju tudi konstantno razvijata in nadgrajujeta. Kljub temu imata obe kmetiji odprtega še veliko prostora za nadaljnje trajnostno udejstvovanje. Turistična kmetija Urška bi se morala usmeriti v popolnoma ekološko pridelavo (namesto trenutne integrirane), veliko možnosti nadgradnje ima na področju pridobivanja obnovljive električne energije in drugih rešitev za zmanjšanje ogljičnega odtisa. Beechenhill Farm je zaradi lege v zaščitenem območju precej omejena kar se tiče dodatnih rešitev, ki vplivajo na videz pokrajine in stavbe; kljub temu lahko svoj ogljični odtis še dodatno zmanjšajo; npr. z zamenjavo štedilnika na olje.



## SKLEP

Trajnostni razvoj bo v prihodnosti postal nujnost za konkurenčnost in obstoj turističnih podjetij. Med njimi so tudi ponudniki turističnih nastanitvenih zmogljivosti, ki so med največjimi povzročitelji pritiskov na okolje v turizmu. Majhen odstotek slednjih že uspešno »živi« svojo trajnostno zgodbo, medtem ko večina vztraja pri ustaljenih navadah in razmišljanju.

Okoljski znaki in certifikati, kot sta EU marjetica ali Zeleni globus, uspešno postavljajo standarde na področju trajnostnega delovanja in vplivajo na boljšo prepoznavnost nastanitve. Kljub temu turističnemu podjetju tak okoljski znak ne koristi, če ga turisti ne poznajo. In prav tako okoljski znak ni edina lastnost podjetja, ki dokazuje njegovo trajnostno delovanje. Angleška kmetija Beechenhill Farm je dokaz tega. Okoljski znak ali certifikat bi moral biti le pika na i že obstoječega trajnostnega delovanja, ne pa motiv za spremembo načina poslovanja.

K spreminjanju poslovanja v trajnostnega in uvedbi trajnostnih rešitev je potrebno pristopiti načrtno – s strategijo, cilji in kontrolo; pri tem si lahko turistična nastanitvena podjetja pomagajo s t.i. sistemom trajnostnega menedžmenta (STM). Pri implementaciji trajnostnih rešitev je potrebno upoštevati lastnosti nastanitvene zmogljivosti oz. podjetja; vsaka trajnostna rešitev namreč ni primerna za vsako nastanitev, ker bodisi ne prinaša zelenih rezultatov bodisi celo pripelje do nasprotnih učinkov, ki niso trajnostni.

Največji potencial tako za varčevanje (zmanjšanje stroškov) kot zmanjševanje ogljičnega odtisa nastanitvenega objekta je področje energetike, sledi mu področje gradnje. Seznam trajnostnih rešitev, ki se jih lahko poslužujejo hoteli in ostali ponudniki nastanitve, je dolg. Z inovativnostjo in znanjem lahko turistične nastanitve vpeljejo mnogo trajnostnih rešitev, ki niti niso tako veliko finančno breme za podjetja. Druge, kot so npr. spremembe pri ogrevanju, pa zahtevajo veliko tehnološkega znanja in tudi višji finančni vložek.

Ključno je, da je trajnostno delovanje prepleteno skozi vsa področja poslovanja, da so zaposleni seznanjeni s cilji poslovanja in opremljeni z znanjem, da te cilje tudi uspešno dosežejo. Vsekakor pa hotelski menedžment ne sme pretiravati s trajnostnimi ukrepi na račun udobja turistov, saj lahko tako sprožijo negativen odnos turista do trajnostnega koncepta. Gostje morajo biti ustrezno seznanjeni s trajnostnim delovanjem nastanitve; najboljši način komunikacije je osebni pristop, kjer osebje gostu razloži, ne samo kako ravnati, temveč tudi zakaj trajnostno ravnati.

Trajnostni razvoj niso samo rešitve in ukrepanje na področju varovanja okolja in zmanjševanja ogljičnega odtisa. Trajnostni razvoj je način življenja in razmišljanja podjetja. Pomembno je, da trajnostno delovanje pokriva tudi gospodarsko in družbeno dimenzijo koncepta – izobraževanje in osveščanje gostov/zaposlenih, sodelovanje z lokalno skupnostjo in njenim javnim, civilnim in zasebnim sektorjem. Turistična podjetja se morajo zavedati pomembnosti lokalnega okolja in skrbeti za razvoj le-tega. Lokalno okolje, prebivalci in skupnost dajejo pečat območju in brez sodelovanja turističnih podjetij z lokalnim okoljem, njihovo trajnostno delovanje ni popolno.

Turizem ne bo nikoli popolnoma trajnosten že zaradi premagovanj velikih razdalj, ki jih ta zahteva s strani turistov, lahko pa se turistična podjetja in destinacije trudijo, da postanejo čim bolj okolju in družbi prijazna podjetja.

## LITERATURA IN VIRI

1. Bramwell, B. (2011). Governance, the state and sustainable tourism: a political economy approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4–5), 459–477. Najdeno 10. junija 2013 na portalu EbscoHost.
2. *Emeraude*. Najdeno 13. septembra na spletnem naslovu <http://www.ih-ra.com/vision-of-future/emeraude-hotel>
3. *EU Ecolabel*. Najdeno 5. avgusta 2013 na spletnem naslovu [http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/index_en.htm)
4. *Evropski parlament, Odbor za okolje, javno zdravje in varnost hrane* (2012, 28. februar). Delovni dokument o pripravah na vrh Rio+20. Najdeno 31. julija 2013 na spletnem naslovu [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/envi/dt/893/893910/893910\\_sl.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/envi/dt/893/893910/893910_sl.pdf)
5. Fikfak, A., & Rozman, M. (2009). Trajnostni razvoj in ekoturizem: razvoj omrežja turističnih poti. *Academica Turistica*, 2(3-4), 14–23.
6. *Glas dežele*. Najdeno 11. septembra 2013 na spletnem naslovu <http://www.glasdezele.si/articles/2011/%C5%A1%C4%8Davje-zmanj%C5%A1uje-koli%C4%8Dino-kakovost-travne-ru%C5%A1e>
7. *Green Globe*. Najdeno 5. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://greenglobe.com>
8. Jesús Bonilla-Priego, M., Najera, J. J., & Font, X. (2011). Environmental management decision-making in certified hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(3), 361–381.
9. Kajfež Bogataj, L. (2007). Predvidene spremembe podnebja v Sloveniji in potencialni učinki na turizem. *Zbornik referatov s posveta Podnebne spremembe in vplivi na razvoj turizma* (str. 42–47). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije. Najdeno 15. septembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.ds-rs.si/dokumenti/publikacije/Podnebne\\_spremembe.pdf](http://www.ds-rs.si/dokumenti/publikacije/Podnebne_spremembe.pdf)
10. *Kogeneracija*. Najdeno 13. septembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.zemeljski-plin.si/si/kogeneracija\\_na\\_zemeljski\\_plin/kaj\\_je\\_kogeneracija\\_na\\_zemeljski\\_plin](http://www.zemeljski-plin.si/si/kogeneracija_na_zemeljski_plin/kaj_je_kogeneracija_na_zemeljski_plin)
11. Korez Vide, R. (2013). Promoting sustainability of tourism by creative tourism development: how far is Slovenia? *Innovative Issues and Approaches in Social Sciences*, 6(1), 77–102. Najdeno 25. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.iiass.com/pdf/IIASS-Volume6-Number1-2013.pdf>
12. Kuhn, H. A. (2009, 7. maj). Eco caution – Don't believe everything you think. *Machine Design*, str. 36. Najdeno 15. julija 2013 na portalu EbscoHost.
13. Lebe, S. S. (2006). *Program ekološke ureditve in posodobitve slovenskih hotelov*. Najdeno 30. julija 2013 na spletnem naslovu [http://www.mg.gov.si/fileadmin/mg.gov.si/pageuploads/turizem/Program\\_ekoloske\\_ureditve-final\\_8.1.07-na\\_splet.pdf](http://www.mg.gov.si/fileadmin/mg.gov.si/pageuploads/turizem/Program_ekoloske_ureditve-final_8.1.07-na_splet.pdf)
14. *Making tourism more sustainable*. (2005). A Guide for Policy Makers. UNEP in WTO. Najdeno 28. julija 2013 na spletnem naslovu <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>
15. McDonald, J. R. (2009). Complexity science: an alternative world view for understanding sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(4), 455–471. Najdeno 10. junija 2013 na portalu EbscoHost.
16. McKercher, B., & Prideaux, B. (2011). Are tourism impacts low on personal environmental agendas? *Journal of Sustainable Tourism*, 19(3), 325–345. Najdeno 10. junija 2013 na portalu EbscoHost.
17. Mihalič, T. (2006). *Trajnostni turizem* (1. natis). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
18. Mihalič, T. (2007). Trajnostni razvoj turizma in klimatske spremembe. *Zbornik referatov s posveta Podnebne spremembe in vplivi na razvoj turizma* (str. 37–41). Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije. Najdeno 15. septembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.ds-rs.si/dokumenti/publikacije/Podnebne\\_spremembe.pdf](http://www.ds-rs.si/dokumenti/publikacije/Podnebne_spremembe.pdf)

19. Mihalič, T., & Logar, I. (2009). Teoretični in aplikativni pristopi za spremljanje okoljske uspešnosti. V T. Mihalič (ur.), *Oblikovanje modela merjenja uspešnosti poslovanja hotelskih podjetij* (str. 41–74). Najdeno 15. julija 2013 na spletnem naslovu [http://www.mgrt.gov.si/fileadmin/mgrt.gov.si/pageuploads/razpisi/JN/DT/CRP-PRIROCNIK-OBLIKOVANJE\\_MODELA\\_MERJENJA\\_USPESNOSTI\\_POSLOVANJA\\_HOTELSKH\\_PODJETIJ.pdf](http://www.mgrt.gov.si/fileadmin/mgrt.gov.si/pageuploads/razpisi/JN/DT/CRP-PRIROCNIK-OBLIKOVANJE_MODELA_MERJENJA_USPESNOSTI_POSLOVANJA_HOTELSKH_PODJETIJ.pdf)
20. *Nastanitvena statistika*. Najdeno 5. avgusta 2013 na spletnem naslovu [http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Ekonomsko/21\\_gostinstvo\\_turizem/02\\_21645\\_nastanitev\\_v\\_letno/02\\_21645\\_nastanitev\\_letno.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Ekonomsko/21_gostinstvo_turizem/02_21645_nastanitev_v_letno/02_21645_nastanitev_letno.asp)
21. *Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam*. (2009, 9. julij). Najdeno 5. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.arso.gov.si/o%20agenciji/okoljski%20znaki/ECO%20Label/Odlo%C4%8Dba%20Komisije%20za%20turisti%C4%8Dne%20nastanitve%202009.pdf>
22. *Okoljski znaki*. Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.arso.gov.si/o%20agenciji/okoljski%20znaki/ECO%20Label/>
23. Plut, D. (2005). Teoretična in vsebinska zasnova trajnostno sonaravnega napredka. *Dela*, (23), 59–113.
24. Plut, D. (2010a). *Geografija sonaravnega razvoja* (1. natis). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
25. Plut, D. (2010b). Trajnostni razvoj med mavrico teorij in skromno prakso. V N. Tome (ur.), *Plan B za Slovenijo 2.0: Trajnostni razvoj – edina globalna strategija preživetja in ključna primerjalna prednost Slovenije* (str. 13–22). Ljubljana. Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.planbzasklovenija.si/upload/dokumenti/2010/zbornik-plan-b-2.0.pdf>
26. Pravna fakulteta Univerze v Ljubljani (2012, 28. in 29. junij). *Zaključno poročilo konference First Contemporary Challenges of International Environmental Law Conference*. Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.pf.uni-lj.si/media/zakljucno.porocilo.pdf>
27. *Priročnik za hotele za razvoj trajnostnih poslovnih modelov*. (2010). Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu [http://www.slovenia.info/pictures%5Ccategory%5Catachments\\_1%5C2010%5Cgoing-green\\_10275\\_10291.pdf](http://www.slovenia.info/pictures%5Ccategory%5Catachments_1%5C2010%5Cgoing-green_10275_10291.pdf)
28. *Raziskava med managerji v slovenskih turističnih podjetjih in tujimi turisti v Sloveniji o odnosu do podnebnih sprememb in zelenega turizma*. 2010. Najdeno 15. septembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.slovenia.info/pictures/category/atachments\\_1/2010/Managerji\\_-\\_za\\_objavo\\_10959.pdf](http://www.slovenia.info/pictures/category/atachments_1/2010/Managerji_-_za_objavo_10959.pdf)
29. *Skrb za okolje*. Najdeno 13. septembra na spletnem naslovu [http://www.bohinj-park-hotel.si/skrb\\_za\\_okolje.html](http://www.bohinj-park-hotel.si/skrb_za_okolje.html)
30. *Sonaravni turizem*. Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu [http://www.slovenia.info/pictures/category/atachments\\_1/2009/Trajnostni\\_tur\\_9009.pdf.pdf](http://www.slovenia.info/pictures/category/atachments_1/2009/Trajnostni_tur_9009.pdf.pdf)
31. *Sončni kolektorji*. Najdeno 13. septembra 2013 na spletnem naslovu [http://www.ekoenergija.eu/soncni\\_kolektorji.htm](http://www.ekoenergija.eu/soncni_kolektorji.htm)
32. Suvorov, M. (b.l.). Kazalniki trajnostnega razvoja. Najdeno 30. julija 2013 na spletnem naslovu [www.stat.si/radenci/referat/suvorov.doc](http://www.stat.si/radenci/referat/suvorov.doc)
33. Štros, N. (2012, 20. junij). RIO+20: Prihodnost, ki jo želimo? Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.greenpeace.org/slovenia/si/Blog/Blog/rio-20-prihodnost-ki-jodelimo-vs-dokument-o-k/blog/41042/>
34. Tantegel, B., & Kralj, D. (2011). Politika, strategija in organizacijska kultura trajnostnega razvoja in ravnanja z okoljem v podjetjih. *Organizacija*, 44(5), 191–201. Najdeno 14.

- avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://organizacija.fov.uni-mb.si/index.php/organizacija/article/view/407>
35. Trajnostni razvoj. (2010). V N. Tome (ur.), *Plan B za Slovenijo 2.0: Trajnostni razvoj – edina globalna strategija preživetja in ključna primerjalna prednost Slovenije* (str. 11–12). Ljubljana. Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.planbz slovenijo.si/upload/dokumenti/2010/zbornik-plan-b-2.0.pdf>
  36. *UNWTO Definition of Sustainable Tourism*. Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>
  37. *UNWTO Tourism Highlights*. (2013). Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu [http://dtx tq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_highlights13\\_en\\_hr\\_0.pdf](http://dtx tq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights13_en_hr_0.pdf)
  38. *World Population*. Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.worldometers.info/world-population/>
  39. *WTTC News and Media*. (2013, 10. April). Najdeno 1. avgusta 2013 na spletnem naslovu <http://www.wttc.org/news-media/news-archive/2013/wttc-issues-wake-call-private-and-public-sector-work-closely-tog/>
  40. *Zeleni turizem*. Najdeno 5. avgusta 2013 na spletnem naslovu [http://www.slovenia.info/si/Zeleni-turizem.htm?ps\\_eko\\_turizem=0&lng=1](http://www.slovenia.info/si/Zeleni-turizem.htm?ps_eko_turizem=0&lng=1)

## **PRILOGE**



## **KAZALO PRILOG**

<i>PRILOGA 1: Logotip EU marjetica.....</i>	<i>1</i>
<i>PRILOGA 2: Logotip Zeleni globus.....</i>	<i>1</i>
<i>PRILOGA 3: Skupine in področja meril za pridobitev okoljskega znaka EU marjetica. ....</i>	<i>2</i>
<i>PRILOGA 4: Intervju Beechenhill Farm. ....</i>	<i>3</i>
<i>PRILOGA 5: Intervju Turistična kmetija Urška. ....</i>	<i>11</i>
<i>PRILOGA 6: Intervju Terme Snovik. ....</i>	<i>17</i>
<i>PRILOGA 7: Intervju Hotel Savica.....</i>	<i>21</i>

## **KAZALO SLIK V PRILOGAH**

<i>Slika 1: Logotip okoljskega znaka EU marjetica. ....</i>	<i>1</i>
<i>Slika 2: Logotip certifikata Zeleni globus. ....</i>	<i>1</i>

## **KAZALO TABEL V PRILOGAH**

<i>Tabela 12: Merila za pridobitev okoljskega znaka EU.....</i>	<i>2</i>
---	----------





**PRILOGA 1:** Logotip EU marjetica.

*Slika 1: Logotip okoljskega znaka EU marjetica.*



*Vir: EU Ecolabel, 2013.*

**PRILOGA 2:** Logotip Zeleni globus.

*Slika 2: Logotip certifikata Zeleni globus.*



*Vir: Green Globe, 2013.*

**PRILOGA 3:** Skupine in področja meril za pridobitev okoljskega znaka EU marjetica.

*Tabela 12: Merila za pridobitev okoljskega znaka EU.*

SKUPINE MERIL	PODROČJA OBVEZNIH MERIL	PODROČJA NEOBVEZNIH MERIL
<b>energija</b>	Električna energija iz obnovljivih virov, Premog in težka olja, Učinkovitost in proizvodnja toplote, Klimatizacija, Energijska učinkovitost stavb, Izolacija oken, Izklapljanje ogrevanja ali klimatizacije, Ugašanje luči, Energijsko varčne žarnice, Zunanji grelniki	Proizvodnja električne energije z obnovljivimi viri energije, Energija iz obnovljivih virov, Energijska učinkovitost ogrevalnega kotla, Izpusti NO <sub>x</sub> ogrevalnega kotla, Daljinsko ogrevanje, Soproizvodnja toplote in električne energije, Toplotna črpalka, Rekuperacija toplote, Uravnavanje temperature, Pregledi energijske učinkovitosti stavb, Klimatizacija, Samodejno izklapljanje klimatskega in ogrevalnega sistema, Bioklimatsko načrtovanje, Energijsko učinkoviti hladilniki, peči, pomivalni, pralni in sušilni stroji ter pisarniška oprema, Električni sušilci za roke in lase s senzorjem bližine, Postavitev hladilnikov, Samodejno ugašanje luči v sobah, Časovno upravljanje savne, Ogrevanje plavalnih bazenov z obnovljivimi viri energije, Samodejno ugašanje zunanjih luči
<b>voda</b>	Pretok vode pri pipah in prhah, Koši za smeti v toaletnih prostorih, Splakovanje pisoarjev, Menjava brisač in rjuh, Pravilno odvajanje odpadne vode	Uporaba deževnice in reciklirane vode, Avtomatski sistemi za zalivanje zunanjih površin, Pretok vode pri pipah in glavah za prhanje, Splakovanje stranišč, Poraba vode pri pomivalnih strojih, Poraba vode pri pralnih strojih, Temperatura in pretok vode, ki teče iz pip, Naprave za časovno uravnavanje delovanja prh, Prekrivna ponjava za bazen, Zimsko vzdrževanje cest, Obveščanje o trdoti vode, Pisoarji z nizko porabo vode, Uporaba avtohtonih vrst za novo zunanje zasajanje
<b>čistilna sredstva in sredstva za razkuževanje</b>	Sredstva za razkuževanje	Čistilna sredstva, Notranje in zunanje barve in laki, Spodbujanje nadomestil za umetna sredstva za prižiganje žara, Plavalni bazeni: odmerjanje sredstev za razkuževanje ali naravni/ekološki plavalni bazeni, Mehansko čiščenje, Ekološko vrtnarjenje, Sredstva proti mrčesu in škodljivcem
<b>odpadki</b>	Ločevanje odpadkov s strani gostov, Ločevanje odpadkov, Proizvodi za enkratno uporabo, Pakiranje zajtrka	Kompostiranje, Pijača v nepovratni embalaži, Odlaganje maščob/olj, Rabljen tekstil, Pohištvo in drugi proizvodi
<b>druge storitve</b>	Prepoved kajenja v skupnih prostorih, Javni prevoz	Krajinsko urejanje streh, Okoljska komunikacija in izobraževanje, Prepoved kajenja v skupnih prostorih in sobah, Kolesa, Prevoz z domenjane točke, Povratne steklenice/steklenice za ponovno polnjenje, Uporaba proizvodov za ponovno polnjenje, Papirni proizvodi, Trajno blago, Lokalni živilski proizvodi, Ekološko pridelana hrana, Kakovost zraka v notranjih prostorih
<b>splošno upravljanje</b>	Vzdrževanje in servisiranje ogrevalnih kotlov in klimatskih naprav, Določanje politike in okoljskega programa, Usposabljanje zaposlenih, Obveščanje gostov, Podatki o porabi energije in vode, Zbiranje drugih podatkov, Podatki na znaku za okolje	Registracija v sistemu EMAS ali certifikat ISO za turistične nastanitve, Registracija v sistemu EMAS ali certifikat ISO dobaviteljev, Usklajenost podizvajalcev z obveznimi merili, Merilniki porabe električne energije in vode, Dodatni okoljski ukrepi

*Vir: Odločba Komisije o določitvi okoljskih meril za podeljevanje znaka Skupnosti za okolje turističnim nastanitvenim storitvam, 2009.*

## **PRILOGA 4: Intervju Beechenhill Farm.**

Sue Prince, lastnica in vodja turistične kmetije Beechenhill Farm, prenočišče z zajtrkom  
Trebnje, 20. junij 2013

Trajanje: 3 ure

### ***1. Na kratko predstavite vašo kmetijo Beechenhill Farm in dejavnost, s katero se ukvarjate.***

Imamo 37 ha veliko kmetijo v južnem delu narodnega parka Peak District (angl. *Peak District National Park*) na apnenčasti kamniti podlagi, na nadmorski višini 300 metrov. Kmetija leži na južni strani vzpetine v prečudovitem okolju in zaposluje 6 ljudi.

Ko sva leta 1984 z možem kupila to kmetijo, sva se odločila, da bova povečala pridelavo mleka in tako odplačala hipoteko, ki sva jo imela. Še istega leta je EU uvedla kvote za odkup oz. pridelavo mleka in kar naenkrat nisva imela zadosti prihodkov za odplačilo hipoteke kljub povečanju proizvodnje. Ker sva imela načrt, da se bova v prihodnosti ukvarjala tudi s turizmom, sva te načrte pričela uresničevati takoj, saj je bil to edini potencialni prihodek, ki bi nama lahko pomagal odplačati hipoteko. Tako sva že naslednje leto (1985) na kmetiji odprla prenočišče z zajtrkom (angl. *Bed and Breakfast – B&B*) z dvema sobama, leto kasneje še manjšo kočo za dve osebi, leta 1990 pa še večjo kočo za šest oseb. Tako imamo skupno prenočitveno kapaciteto 14 postelj. Na leto sprejmemo okoli 750 gostov.

Leta 1997 smo se odločili, da bomo postali biološka kmetija in zato smo takoj pričeli s preusmeritvijo in izobraževanjem na tem področju. Leta 2000 smo tudi dejansko postali biološka kmetija; že od začetka se ukvarjamo z živinorejo in danes imamo 40 glav goveda, krav mlekaric, 20 ovac, 6 kokoši in 2 psa. Moj mož vodi kmetijo, medtem ko jaz vodim nastanitev. Leta 2009 smo pričeli z organizacijo eko porok. Naša turistična nastanitev na kmetiji sestoji iz dveh sob (dvojna in družinska) in dveh koč, ki se nahajata v neposredni bližini glavne stavbe; ena koča je namenjena dvema osebama, druga, ki je dostopna tudi za invalide, pa šestim osebam. Letno na naši kmetiji gostimo tudi nekje od štiri do deset porok, ki se odvijajo v prenovljenem skednju.

Biološka pridelava ni samo način kmetovanja, ampak je filozofija, ki predstavlja način življenja in vedenja. Gre za trajnostno usmerjenost. Naša kmetija deluje v majhni skupnosti z 90 prebivalci in globoko verjamemo, da moramo razširi koristi našega poslovanja na našo skupnost. Zato kupujemo lokalno hrano, zaposlujemo domačine, skrbimo za družbene dogodke ... Trajnostno delovanje ni samo skrb za okolje, temveč tudi skrb za družbo in uspešno gospodarstvo.

### ***2. Kdaj ste pričeli s turistično dejavnostjo in kdaj ste se preusmerili v trajnostni turizem in zakaj?***

Nikoli prej se nisem ukvarjala s turizmom, tako da se je moje delovanje v turizmu začelo leta 1985, ko sva se z možem odločila in na kmetiji začela urejati prenočišča z zajtrkom. Ko smo se leta 1997 odločili, da postane naša kmetija biološka, smo začeli popolnoma drugače razmišljati. Zato smo se odločili, da nov način razmišljanja vnesemo tudi v nastanitveni del kmetije, da bo nova filozofija vnesena v naš način življenja oz. našo kmetijo. Tudi gostom smo želeli pokazati, kako pravzaprav deluje biološka kmetija kot celota. To je bil začetek in hkrati tudi motiv, da smo pričeli z ekoturizmom, trajnostnim razmišljanjem in delovanjem.

### **3. Kje in kdaj ste spoznali trajnostni način delovanja oz. razmišljanja?**

V življenju sem spoznala nekaj zelo navdihujočih ljudi; vsaj dve osebi sta zelo vplivali na poslovanje našega podjetja. Prvi je bil človek, ki je delal na uradu narodnega parka. Verjel je, da je njegova služba ta, da obvaruje majhna ruralna podjetja pred birokracijo; on je opravljal birokratske posle, podjetja pa smo imela priložnost, da rastemo. Podjetja je spodbujal, da ne vidijo okolja, v katerem so locirani (narodni park z omejitvami) kot slabost, temveč kot prednost oz. dobroto za podjetje.

### **4. Kaj sploh je trajnostni razvoj po vašem mnenju? In kaj trajnostni turizem?**

Bistvo trajnostnega razvoja je ustvarjanje dobrih podjetij, ki rastejo pametno in pri tem ne uničujejo ali ogrožajo virov in perspektive za prihodnje generacije. To pomeni, da moramo vire, ki jih imamo, pazljivo uporabljati. Včasih so viri ljudje ali skupnosti, zato je pomembno, da ne uničujemo okolja ali celih vasi z nepremišljenimi dejanji, ki dolgoročno škodijo območju, kjer ti ljudje živijo. Če povzamem – gre za družbo oz. skupnost, imeti dober posel in izboljševati okolje ter paziti na vire. Ko govorim o dobrem poslu oz. poslovanju, s tem mislim na to, da moramo gostu oz. stranki dati več, kot pričakuje, saj se le tako vrne k nam.

Trajnostni turizem pa je turizem, ki več kot izpolnjuje gostova pričakovanja. Turizem mora biti čudovita izkušnja in zabava; biti mora boljša zabava od ležanja na plaži ali obiska diskoteke v mestu. Če izvajamo trajnostni turizem, katerega bistvo je poučevanje in pridiganje v smislu »moraš ločevati odpadke« ali »ne smeš trošiti vode«, to turisti nočejo poslušati in to za njih ni zabava. Gostu je potrebno pokazati, kako čarobno je okolje, v katerem se nahajajo. Recimo, na moji farmi imamo veliko takih malih čarobnosti, ki so zanimive za goste – npr. naša detelja črpa dušik iz zraka in z njim hrani travo, da ta močno uspeva; na tak način krepimo travo, na konvencionalnih kmetijah pa kupujejo dušik v velikih plastičnih vrečah in ga posipajo po travnikih ter s tem krepijo travo, hkrati pa ubijajo travniške rože in deteljo. Druga taka čarobnost je, da je po petih letih biološkega kmetovanja z naših pašnikov kar naenkrat izginila škodljiva vrsta trave za našo krmo, topolistna kislica ali ščavje<sup>1</sup>. Ko smo iskali, kje na kmetiji ta trava še uspeva, smo našli le majhne zelene hroščke, majhne zelene dragulje, in ugotovili, da so le-ti »krivci«, da je ta škodljiva trava izginila z naših pašnikov. Ker ne uporabljamo škropil in pesticidov, so se ti hroščki naselili na našo kmetijo in pojedli škodljivo travo. Podobno je z drugo škodljivo vrsto trave, šentjakobov grint (lat. *Senecio jacobaea*), ki je strupen tako za večino živali kot tudi za ljudi in ga je potrebno nadzorovati, da se ne razraste na pašnikih. Za tega škodljivca poskrbijo naše ovce, ki ga brez negativnih učinkov pojedjo.

Še ena čarobnost – gostom, ki se v vsakdanjem življenju vozijo z avtomobili in bi se tudi okoli nas vozili z avtomobilom, ponudimo za okoliško pohajkovanje električna kolesa – tako lahko mimogrede, medtem ko se peljejo do lokalnega puba na pivo, slišijo petje ptic, vidijo zajčke na polju in ostale divje živali v svojem naravnem habitatu.

### **5. Kateri so trajnostni ukrepi oz. rešitve na vaši kmetiji?**

Leta 2009 sem razvila svoj projekt, ki sem ga poimenovala »Pilot Light Project«. Zakaj lasten projekt? Zato, da imajo moje aktivnosti začetek, konec, cilje, kontrolo in končno poročilo. Zdi se

---

<sup>1</sup> Topolistna kislica (lat. *Rumex obtusifolius*) ali po domače ščavje je plevel, ki je nezaželen na travnikih in pašnikih, saj močno zmanjšuje količino in kakovost krme, kar posledično pomeni slabšo prehranjenost živine in manj prirejenega mleka ter mesa (Glas dežele, 2013).

mi, da je tako lažje slediti spremembam in realizaciji. Glavni namen projekta je raziskovanje inovativnih in praktičnih načinov za učinkovito rabo virov, zmanjševanje ekonomskih pritiskov in ogljičnega odtisa. Spremembe sem na naši kmetiji realizirala; je pa cilj projekta predstaviti mojo prakso oz. uporabno trajnostno tehnologijo in rešitve tudi zunanjemu občinstvu – načrtovalcem, vplivnežem, vladnim organom, malim podjetnikom, posameznikom in gostom. Moj moto je: »Če je uspelo nam, lahko tudi vam.« S tem projektom želim ostalim podjetjem pokazati pot in načine do trajnostnega razvoja. Seveda na projektu delujejo tudi strokovne organizacije, kot so univerza, organi narodnega parka itd.

Projekt je vreden okoli 80 tisoč funtov (cca. 95 tisoč EUR) in na začetku sem s strani EU prejela subvencijo v višini 12 tisoč funtov, vendar pa sem jo kasneje morala vrniti zaradi prejetja nacionalne spodbude, ki podpira proizvajalce električne energije iz obnovljivih virov.

Od začetka projekta pa do danes smo ogljični odtis naše kmetije zmanjšali z 41 ton na 14,4 tone CO<sub>2</sub>, kljub temu da smo svojo dejavnost še razširili z organizacijo porok, ki jih gostimo na kmetiji; poraba kurilnega olja pa se je zmanjšala za 90 %.

Na zmanjšanje ogljičnega odtisa je najbolj vplivala nova 120 kW kurilna peč na biomaso (pelete), s katero ogrevamo prostore in vodo. Prej smo imeli dve peči na olje in šest električnih ogrevalnih naprav. Odkar imamo kotel na biomaso, se je poraba elektrike, predvsem pa olja, močno znižala, saj sedaj olje uporabljamo samo še za delovanje tradicionalnega angleškega štedilnika (angl. *rayburn*), za katerega pa že iščemo okolju prijaznejši nadomestek. Pred projektom je bil štedilnik prižgan 24 ur na dan, 7 dni v tednu, 365 dni na leto. Ko sem začela s tem projektom, sem najprej naredila revizijo porabe energije in na mojo grozo ugotovila, da je štedilnik na olje porabil več energije kot katerakoli druga naprava na kmetiji. Zato sem naredila majhno raziskavo in poiskala proizvajalca, ki je izdeloval nadzorljive gorilnike. Štedilnik smo predelali in sedaj se ob 9. uri zvečer avtomatsko izklopi, ob 5. uri zjutraj pa prižge. Tudi ko je vžgan, se vzdržuje le minimalna toplota; 10 minut, preden začnemo s kuhanjem, pa ga bolj zagrejemo na ustrezno temperaturo. Stroški ogrevanja niso bistveni nižji, saj je ta način ogrevanja prav tako precej drag, poleg tega se moramo zavedati, da ko se podraži kurilno olje, mu sledi tudi podražitev lesa in tako velikih prihrankov v nobenem primeru ne bomo imeli, je pa res, da je okoljski pritisk za vsaj polovico manjši.

Vsa svetila (v hiši, kočah, hlevu, skednju) smo zamenjali za varčnejše porabnike električne energije (angl. *low-energy*), npr. neonske žarnice, sedaj pa prehajamo na uporabo LED svetil.

V skupnih prostorih (hodniki, zunaj) imamo nameščene pasivne infrardeče senzorje gibanja, ki skrbijo, da se luči avtomatsko prižigajo in ugašajo. Te smo imeli nameščene tudi v treh kopalnicah brez oken, vendar se je izkazalo, da ta tehnologija v tem primeru ni najbolj primerna – ponoči so gosti tiho želeli na stranišče, ne da bi prižigali luči in budili ostale, pa so se zaradi senzorjev v kopalnici samodejno prižgale luči, hkrati pa še ventilator, ki je nehote prebudil ostale.

V prostorih brez oken imamo nameščene svetlobne tunelu, ki sobam dovajajo potrebno dnevno svetlobo in tako čez dan ni potrebno prižigati luči.

Smo tudi proizvajalci energije iz obnovljivih virov. Na strehi hleva imamo najnovejši, še dokaj nepoznan, sistem lahkih solarnih fotovoltaičnih panelov PV (2 x 4 kW), ki proizvedejo 14 % več elektrike na enoto kot konvencionalne sončne celice. Obnovljivo električno energijo prodajamo. Na strehah ostalih zgradb na kmetiji postavitev le-teh ni mogoča zaradi njihove starosti in zaščite kulturne dediščine. Za vsako spremembo ali obnovo moramo pridobiti soglasje, kar pa je včasih težko.

Hiša in skedenj imata talno ogrevanje, ki je okolju prijaznejše kot segrevanje prostora z navadnimi radiatorji. Temperatura vode v ceveh sistema talnega ogrevanja potrebuje za isti učinek kot radiatorji precej nižjo temperaturo vode, kar pomeni, da porabimo manj energije za ogrevanje vode. Še posebej se to pozna v velikih prostorih, kot je skedenj.

Streho smo izolirali z ovčjo volno. Problem je bil, ker je bilo težko dobiti lokalni proizvod. Volna je sicer s sosedove kmetije, ampak v Angliji se je ni dalo ustrezno obdelati, da bi bila primerna za izolacijo, zato smo jo morali v obdelavo poslati na Irsko, kar je sicer v nasprotju z našo prakso, saj imamo vse proizvode lokalne, vendar pa v tem primeru nismo imeli druge izbire.

Ker so bivalni objekti na kmetiji zelo stari, smo tudi tu poskrbeli za ustrezno izolacijo in tako za tretjino zmanjšali toplotno izgubo. Stene smo izolirali s približno 15 centimetrskim nanosom mešanice apnenega ometa (angl. *lime plaster*) in materiala z odličnimi izolacijskimi lastnostmi; gre za drobne bunkice, ki se jih vmeša v omet (angl. *pearlite*). Ta način izolacije smo uporabili zato, ker smo želeli ohraniti primarni izgled oz. površino sten. Lahko bi naredili sekundarne stene in vmesne prostore napolnili z izolacijskim materialom (npr. volno), vendar pa nismo želeli izgubiti avtentičnosti prostora in iz njega narediti ravne kockaste sobe brez značaja.

Na voljo imamo dve električni kolesi s tremi nastavitvami: eko nastavitev, ki zahteva 25 % človeški napor, standardna, ki pri premagovanju napora pomaga 50 % in nastavitev, ki ti pomaga 75 %. Na kmetiji imamo tudi polnilnico za električne avtomobile.

Pomembno pa je tudi zbiranje deževnice. Ta se s severnih streh zgradb steka v velik vodni zbiralnik kapacitete več kot 36 tisoč litrov. S pomočjo črpalke deževnico preko novih cevi dovajamo do WC kotličkov (kar 5 stranišč od 10 se izplakuje z deževnico), uporabljamo pa jo tudi za čiščenje hleva, polnitev ribnika in občasno za napajanje živine.

Vsa okna na kmetiji imajo dvojno zasteklitev, leseni okvir in lesena polkna. Leseni okvirji so še iz obdobja, ko nismo bili tako trajnosti in žal ne vem, od kod izvira ta les.

Uporabljamo le eko čistila in proizvode iz recikliranega papirja (npr. WC papir iz recikliranega papirja). Je sicer dražje, vendar od tega ne odstopam.

Na kmetiji se povsem držimo ločenega zbiranja odpadkov. Ločeno zbiramo papir, steklo, baterije, žarnice, embalažo, pločevinke in organske odpadke, ki jih sami kompostiramo. Ostalih odpadkov je zelo malo, npr. problem mi predstavljajo oblačila oz. blago, ki se ga ne da reciklirati. Vse ostalo ločujemo in k tem spodbujamo tudi goste. Prej smo proizvedli tri smetnjake odpadkov na teden, sedaj pa proizvedemo le en smetnjak in pol odpadkov na dva tedna, pri čemer je potrebno poudariti povečan obseg delovanja s porokami. Tudi staro pohištvo ne odpeljemo na odpad, ampak ga podarimo zainteresiranim preko spletne strani »Free Cycle«

(www.freecycle.org). Seveda se lastnik sam odloči, komu od zainteresiranih bo podaril to stvar in mi vedno pazimo, da je nekdo iz naše neposredne bližine.

V sobah imamo navadne brisače, zraven pa napis »Večina gostov je zadovoljnih, če obdržijo svoje brisače, če pa želite, jih pustite v kadi in vam jih bomo zamenjali.« Skorajda nihče ne želi menjati brisač. Pomembno je, na kakšen način prenesemo sporočilo, ne smemo ukazovati, zahtevati ali prositi, temveč prikazati to dejanje kot nekaj običajnega.

Goste spodbujamo, da se k nam ne pripeljejo z avtom, ampak pridejo z javnim prevozom, kolesom itd. Zato kolesarjem ponujamo prevoz z avtobusne postaje do naše kmetije skupaj z njihovimi kolesi.

Na kmetiji smo v obdobju 1985–2009 skupno posadili 1750 avtohtonih dreves. Ker smo biološka kmetija, ne uporabljamo nobenih sintetičnih gnojil, škropil in ostalih kemikalij. Rodovitnost zemlje spodbujamo z deteljo, ki dovaja dušik v zemljo, in s kompostom.

#### **6. Ali ste prejeli kakšno nagrado s področja trajnostnega turizma? Če ja, katere in kdaj? Na katero ste najbolj ponosni?**

Samo letos smo prejeli tri nagrade: **Trip Advisor Certificate of Excellence** – zmagovalec 2013, **Visit England Awards for Excellence 2013** – zlati zmagovalec v kategoriji trajnostnega turizma (angl. *Sustainable Tourism – Gold Winner*) in nagrado **zeleni hotelir Združenega kraljestva 2013** (angl. *UK Green Hotelier of 2013*). Nagrada Visit England je tako pomembna nagrada v turizmu, kot so oskarji v filmski industriji, zato sem zelo ponosna, da smo postali zlati zmagovalci v svoji kategoriji, čeprav tega nisem pričakovala. Nagrada zeleni hotelir je iskala najbolj inovativen trajnostni hotel v Veliki Britaniji. Najprej niti nisem vedela, da je to tako pomembna nagrada, ki je priznana s strani strokovne javnosti, potem pa smo začeli dobivati vabila za nastope na raznih konferencah in seminarjih tako doma kot tudi v tujini (npr. ZDA). Leta 2012 smo dobili nagrado, priznano v svetovnem merilu, **Virgin Holidays Responsible Tourism Awards 2012** – posebno pohvalo (angl. *Highly Commended*) v kategoriji najboljše pobude zmanjševanja ogljika (angl. *Best Carbon Reduction Initiative*). Na to nagrado sem tudi najbolj ponosna, saj se za to nagrado ne prijaviš sam, ampak te mora nominirati nekdo drug, recimo gost. Potem izveš, da si prišel v ožji izbor, nato še v finale med top tri na svetu. Ker je moje podjetje zelo majhno, je verjetnost za prvo mesto v kategoriji nična, mi pa ta uvrstitev med top tri potrjuje, da delam po svojih najboljših močeh. Tudi leta 2009 smo prejeli nagrado **Virgin Holidays Responsible Tourism Awards 2009**, takrat v kategoriji najboljši majhni hoteli oz. nastanitve (angl. *Best Small Hotel/Accommodation*). Izpostavila pa bi tudi nagrado **Peak District Environmental Quality Mark**; gre za zelo uporabno nagrado, ki je ne dobiš, ampak jo moraš postopoma zaslužiti z delom. Najprej narediš revizijo, si postaviš cilje, naslednje leto dobiš komisijo, ki oceni stanje, potem si zastaviš višje cilje in tako postopoma napreduješ. Nagrada postavlja zares visoke standarde, ki jih morajo ponudniki izpolnjevati. Na to nagrado sem ponosna tudi zato, ker sem jo ustvarila sama kot svetovalka v turizmu.

#### **7. Ali razmišljate, da bi pridobili okoljski znak EU marjetica ali certifikat Zeleni globus? Kako pomembni so za vas ti znaki oz. certifikati?**

Ne, mislim, da ne. Seveda je pomembno, da vsako podjetje zase odloči in izbere bodisi okoljski znak bodisi kakšno drugo značko, ki ustreza njihovemu poslovanju. Če je npr. okoljski znak

prepoznan in pomemben v državi, v kateri podjetje deluje, potem je pametno pridobiti tak znak. V našem primeru EU marjetica v Angliji ni dobro poznana, zato je nesmiselno, da bi pridobili ta znak, ki ga ljudje niti ne poznajo. Pa tudi sama ne poznam nobenega proizvoda ali storitve s tem okoljskim znakom. Pri EU marjetici gre pravzaprav za ustvarjanje blagovne znamke. Vsi vemo, koliko npr. koka kola porabi za oglaševanje in menedžment njihove blagovne znamke; in če ustvarimo recimo okoljski znak, kot je EU marjetica, ki v ozadju nima zadostne finančne podpore, ki bi promovirala ta znak, potem to v prihodnje ne more biti uspešno.

### **8. Kaj pridelujete na vaši kmetiji?**

Naša kmetija ni usmerjena poljedelsko, ampak temelji na živinoreji, s poudarkom na pridelavi mlečnih proizvodov. Kljub temu imamo vrt, na katerem gojimo zelenjavo (krompir, korenje, zelje, fižol itd.), ki jo uporabljamo tako za lastne potrebe kot tudi za pripravo obrokov za goste. To je zelo pomembno, da lahko gostu ponudimo hrano direktno z našega vrta.

Od živali pa imamo na naši kmetiji pretežno krave mlekarice za pridelavo mleka in seveda tudi mesa, ter ovce in kokoši, prav tako za meso in seveda jajca. Iz mleka pridelujemo lasten sir, ki je podoben feti.

### **9. Kaj ponuja vaša kmetija gostu poleg prenočitvenih storitev?**

Naša kmetija je zelo močno povezana z lokalnimi proizvajalci in dobavitelji. Za naše goste pripravljamo le zajtrk, vendar pa gostom, ki stanujejo v kočah, ponujamo že pripravljene obroke, ki jih kupimo od lokalnih proizvajalcev, jih shranimo v zamrzovalnik in ponudimo gostom, da jim ni potrebno kuhati. Gosti si obrok sami pogrejejo in pojedjo v naši kuhinji.

Na prostem imamo švedsko leseno masažno kad, ki jo lahko naši gosti najamejo proti doplačilu. Zraven je še ogrevana votlina, svečke ... gre za celotno doživetje pod milim nebom. Na začetku smo za to storitev zaračunavali 30 funtov, in seveda vsi gostje so si jo privoščili. To ni navadna masažna kad, saj je potrebno zakuriti in vzdrževati ogenj, ki segreva vodo, kar traja cel dan in je zelo zamudno. Potem pa je moj zet, ki je skrbel za to, da kad deluje, rekel, da moramo podražiti najem, saj smo hoteli znižati število najemov. Zato smo ceno dvignili na 80 funtov za standardni paket za 2 osebi in na 100 funtov za luksuzni paket za 2 osebi. In zgodilo se je ravno obratno – število najemov se je še dvignilo, saj so gostje mislili, da če pa stane masažna kad 100 funtov, pa mora biti nekaj posebnega. In zdaj razmišljamo, da bomo zopet dvignili cene, saj imamo enostavno preveč zanimanja za to storitev.

Prej sem že omenila, da imamo dve električni kolesi, ki jih ponujamo gostom v najem. Poleg tega imamo pripravljene vodiče po okolici, zemljevide, ki jih tudi sama rišem, izdelane pešpoti po okolici, ponujamo jim tudi informacije.

### **10. Kateri tip turistov obiskuje vašo kmetijo in katera je vaša ciljna skupina turistov?**

Ravno zadnjič sem na naši spletni strani analizirala tip gostov, ki zahaja k nam, in ugotovila, da je visok delež takih, ki so uporabniki Apple-ovih naprav, kar pomeni, da gre za premožnejše ljudi. Poleg tega k nam pride veliko novopečenih oz. mladih upokoјencev, mladih parov in tudi družin. Po izobrazbi pa so naši gostje v večini intelektualci s končano fakulteto. Gostje na naši kmetiji, ki so nastanjeni v sobah, v povprečju ostanejo 2 ali 3 noči, gostje v kočah pa dlje, od 4 do 7 noči. Razlika je očitna tudi zato, ker imamo v glavni sezoni spodnjo omejitev števila nočitev v kočah in gostje ne morejo ostati v koči samo eno noč.



**11. Ali imate v destinaciji konkurenco, kako se razumete ali sodelujete?**

Da, imamo veliko konkurenco, saj je na območju veliko nastanitvenih ponudnikov prenočišč z zajtrkom in še več ponudnikov koč. Ker zelo rada delam z ljudmi, mi je najpomembnejše, da vsi ponudniki na območju sodelujemo in tako z večjim finančnim zaledjem uspešneje promoviramo našo destinacijo. Tako pride na območje več turistov, kar seveda pozitivno vpliva na vse ponudnike v destinaciji. Ker na naši kmetiji opravljamo svoje delo zelo dobro, imamo velik odstotek takih gostov, ki se vedno znova vračajo k nam; takih gostov je kar 70 %.

**12. Kako se oglašujete, v katerih medijih? Ali pri tem poudarjate dejstvo, da ste trajnostni oz. eko ponudnik?**

Kot sem že omenila, je velik delež naših gostov takih, ki se vrnejo. To dokazuje, da dobro opravljamo svoje delo. In saj veste, kaj je najcenejša oglaševalska pot. Opravljati svoje delo izvrstno. Pretežno pa se oglašujemo na internetu z našo spletno stranjo, za katero smo tudi dobili nacionalno nagrado med prestižnimi turističnimi spletnimi stranmi. Spletno stran sem oblikovala sama. Občasno v revijah objavljamo oglase, vendar gre izključno za usmerjeno ciljanje, primer so oglasi v revijah za invalide (ker imamo koč, dostopno za invalide).

Promoviramo se tudi preko spletne strani [www.responsibletravel.com](http://www.responsibletravel.com), katere del smo, in ki turistom ponuja, da na lahek način najdejo eko počitnice oz. potovanje, ki jim ustreza. Včasih se poslužujemo tudi popustov – npr. v primerih, ko se kakšen termin zaradi odpovedi sprosti, uporabljamo popuste, ki jih objavimo na naši spletni strani, vendar pa to ne deluje najbolje, zato vedno znova preizkušam nove ideje za pospeševanje prodaje.

**13. Ali imate v Združenem kraljestvu kakšne minimalne standarde oz. kriterije, ki jih mora ponudnik izpolnjevati, da je lahko trajnostna turistična nastanitev?**

Ne, za trajnost nimamo, saj trajnostni razvoj ni kategorija. Imamo standarde kvalitete, npr. Visit England Quality in Tourism standarde; po teh naša nastanitev dosega štiri zvezdice od petih. Včasih pride do konflikta med standardi kvalitete in trajnostnim delovanjem – npr. pri nas imamo izključno recikliran WC papir, standardi za 5 zvezdic pa zahtevajo mehak, bel WC papir, ki ga mi ne želimo imeti in zato recimo ne moremo doseči pet zvezdic. Stanje se sicer izboljšuje in počasi spreminja, vendar pa še vedno prihaja do tovrstnih konfliktov.

**14. Ali vaši gosti povprašujejo po trajnostni nastanitvi oz. je to v njihovih zahtevah?**

Nekateri, večina pa ne, saj niti ne vedo, kaj to pomeni. Tisto, kar išče velika večina turistov, so visoka kvaliteta, mir, čistoča, varnost, zaupanja vredna nastanitev, skrbnost in pozornost za detajle.

**15. Kaj v vaši ponudbi pogrešajo turisti med bivanjem na vaši kmetiji?**

Nekoč je neka gospa, ki je z družino bivala v eni izmed koč, spraševala, kje je kakšen supermarket. Bila je kar precej vznemirjena, ko je izvedela, da je najbližji supermarket oddaljen kar 8 kilometrov. Drugače pa so naši gostje zelo zadovoljni z našo ponudbo; imamo brezplačen wi-fi in vse ostalo, kar potrebujejo. Tudi v deževnih dneh se nihče ne pritožuje, da jim je dolgčas ali da kaj pogrešajo.

**16. Kako pa gospodarska kriza vpliva na število vaših gostov in povpraševanje?**

Prva leta recesije smo imeli celo več gostov kot prej, saj so turisti za destinacijo namesto tujine izbrali cenejše, bližje domače okolje. Letos marca, aprila in maja smo prvič opazili upad gostov,

ki se je poznal po celotni deželi. Ne vem, če je bilo toliko zaradi recesije kot zaradi slabega vremena, saj je neprestano deževalo. Z začetkom poletja se je zasedenost spet povečala in smo do konca septembra polno zasedeni.

**17. Vaša kmetija leži v narodnem parku. Kako to dejstvo vpliva na vaše delo, načrte in cilje? Imate zaradi te lokacije veliko omejitev, ki prizadenejo vaše delovanje?**

Jaz sem vesela, da imamo kmetijo, ki leži v narodnem parku, saj nam to prečudovito, zavarovano okolje ponuja več prednosti kot pa slabosti. Je pa recimo načrtovanje precej težje, saj za uresničitev neke ideje, ki posega v naravno okolje, potrebujemo 10-krat toliko napora in energije, kot bi jo, če ne bi naša kmetija ležala v narodnem parku.

**18. Katere so prednosti in koristi trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?**

Glavna prednost trajnostnega delovanja je vsekakor učinkovita poraba virov, veliki prihranki pri porabi ogljika, posledično nižji stroški in večja dobičkonosnost, saj ne zapravljamo denarja za elektriko itd. Prednost so tudi dobri odnosi s sosedi in skupnostjo, saj se medsebojno podpiramo in sodelujemo. »Delimo in podajamo« si celo goste. Zame osebno je prednost tudi ta, da lahko svoje izkušnje, ki sem jih pridobila skozi implementacijo projekta Pilot Light project, delim z ostalimi malimi podjetji in jih spodbujam ter pomagam, da se tudi sami odločijo za tak način poslovanja. Naša kmetija je dober primer trajnostne prakse v lokalnem okolju, iz katerega se ne učim samo jaz, temveč tudi drugi. Našo prakso in izkušnje posredujemo gostom, dnevnim obiskovalcem, šolskim skupinam in udeležencem naše letne konference (Pilot Light Demo day).

**19. Katere so slabosti in ovire trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?**

Glavna slabost je sigurno ta, da tak način delovanja predstavlja precej veliko začetno investicijo. Čeprav se obrestuje, pa to poteka tako zelo počasi, da je kar težko zaznati. Poleg tega vsa sredstva sproti vlagamo v napredek.

**20. Kaj bi predlagali ostalim imetnikom turističnih nastanitev za izboljšanje njihovega delovanja oz. za bolj okolju prijazno delovanje?**

Zelo pomembno je, da preden začnemo s spremembami in načrti, naredimo temeljito analizo oz. revizijo porabe virov, energije in stroškov. Šele ko podrobno preučimo, kje porabimo največ energije, kaj povzroča največji ogljični odtis, šele potem si lahko postavimo konkretne cilje, na katerem področju in za koliko se bomo izboljšali.

Predlagam tudi, da se vsakdo, ki se odloči za to pot, posvetuje ne samo s svetovalci, ampak gre po nasvete k nekomu, ki je to že storil v svoji praksi. Vesela sem, da lahko s svojimi izkušnjami pomagam ostalim podjetjem. Zelo podpiram tak način, kot sem si ga zadala sama – delovanje v okviru projekta. To svetujem tudi ostalim, da si izdelajo lasten projekt.

**21. Kakšne načrte imate za prihodnost?**

Moja hčerka in zet bosta prevzela turistično dejavnost naše kmetije in ohranila usmerjenost v trajnostno filozofijo. Trenutno smo v načrtovalni fazi izgradnje bio-plinske kupole, v kateri se kravji gnoj predeluje v metan (angl. *biodigester dome*). Izkopali smo že luknjo v tleh, za ostalo pa nam je zaenkrat zmanjkalo časa.

Nova stvar, ki jo delamo, so tudi eko konference. Na področju varovanja okolja je prostor za še nekaj manjših izboljšav, npr. zamenjava obstoječih pip oz. delov pipe, ki v vodo dovajajo več

zraka, s tem pa se porabi manj vode; druga stvar je, da bi deževnico napeljali še do preostalih WC kotličkov, kar pa je precej velik poseg v stavbo. Postopoma bomo, ko bo potreba, zamenjali vse gospodinjske aparate oz. belo tehniko za varčnejše modele. Upam tudi, da bom lahko svojo umetnost še bolj vpela v turistično dejavnost.

## **PRILOGA 5:** Intervju Turistična kmetija Urška.

Urška Topolšek Planinšek, vodja kmetije in Vilma Topolšek, lastnica kmetije  
Križevac, 2. september 2013  
Trajanje: 4 ure

### ***1. Na kratko predstavite vašo kmetijo in dejavnost, s katero se ukvarjate.***

Kmetijo imamo odprto od leta 1991. Najprej smo imeli štiri sobe za goste v tej hiši, kjer se sedaj nahajava, leta 1998 pa smo zgradili še ta objekt zraven. Danes sta v tej starejši hiši dve družinski suiti, v novejšem objektu pa imamo pet dvoposteljnih sob, od tega je ena urejena za invalide. Leta 2005 smo naredili prizidek k novejšemu objektu in odprli Hišo dobrega počutja, wellness s turško, finsko savno, seneno kopeljo in z masažnim bazenom. Leta 2002 smo uredili tudi svojo klavnico. Vsako leto smo nekaj dopolnili, saj konstantno investiramo v napredek naše kmetije. Tudi EU marjetica predstavlja eno izmed teh investicij ob naši 20-letnici, da ne bomo vedno investirali samo v »stene«. Ob pridobitvi EU marjetice smo izdali tudi knjigo, v kateri je predstavljena zgodba naše kmetije, ki smo jo popestrili z najboljšimi recepti jedi, ki jih strežemo. V knjigi izvemo tudi zanimiva dejstva – npr. koliko prašičev smo pojedli v dvajsetih letih, koliko špargljev, litrov vina, kilogramov krompirja, celo koliko inšpektorjev nas je v teh letih obiskalo. Mi že vse od začetka delovanja vodimo evidence o vsem tem.

Naša kmetija je družinska kmetija, saj cela družina tukaj dela in pomaga. Oče prideluje vino in mesnine, mama skrbi za vrt in kuhinjo, jaz (op. hčerka Urška) pa skrbim za promocijo, tudi brat malo pomaga. Vse skupaj imamo 18 postelj s 4 dodatnimi ležišči, v jedilnici pa je prostora za 20 oseb. Ker nimamo veliko dodatnega prostora, so kosila pri nas za goste, ki ne stanujejo pri nas, po predhodnem naročilu. Zabav pa ne prirejamo.

### ***2. Kdaj ste pričeli s turistično dejavnostjo in kdaj ste se preusmerili v trajnostni turizem in zakaj?***

Leta 1991 smo začeli s turistično dejavnostjo na kmetiji. Mama je hotela, da bi postali eko kmetija z biološko pridelavo, oče pa zaradi vinograda to ni želel, tako da smo postali kmetija z integrirano pridelavo mesa in v vinogradu, ker žal nimamo dovolj prostora za pašnike za našo živino. Sadje in zelenjava pa je ekološke pridelave. Že od nekdaj se posvečamo skrbi za okolje, zadnjih nekaj let bolj intenzivno. Potem smo sprožili postopek za pridobitev EU marjetice, kar pa je trajalo dve ali tri leta in tako smo šele 2011 pridobili ta znak.

### ***3. Kaj sploh je trajnostni razvoj po vašem mnenju? In kaj trajnostni turizem?***

Mislím, da je trajnostni turizem na žalost le trenutni hit, ki je v zadnjem času zelo popularen. Osebno menim, da je to nesmiselno. Tako kot kuhanje na kokosovem olju, danes bi vsak to delal ... Zakaj le? Trajnóstni turizem je zame način življenja, tako sem bila vzgojena, npr. ko smo bili

majhni, smo imeli za umivanje zob lonček, v katerega smo si natočili vodo, da ni voda neprestano tekla iz pipe ali pa ko smo si brisali roke v papirnate brisače, je mama vedno rekla, da pa res nimam tako velikih rok, da potrebujem več kot eno brisačo. Gre za način življenja in odnosa, ki ga pridobiš z vzgojo. Mi smo že vzgojeni tako, goste pa si moraš vzgojiti. In mi smo si jih vzgojili. Na naši kmetiji nismo nikoli imeli koka kole, gostje, ki so to pričakovali, so šli in nikoli več prišli, vendar to niso bili naši ciljni gostje. Trajnostni razvoj meni pomeni celoto. Če gre človek nekajkrat v nek eko hotel ali na eko tržnico, to še ne pomeni, da si eko ali trajnosten. Pri nas lahko gost sam vidi, da res sami pridelujemo hrano, da res tako živimo.

#### **4. *Kdaj ste pridobili okoljski znak EU in kako je potekala pridobitev (g. Vilma Topolšek)?***

Leta 2009 sem se udeležila tridnevnega izobraževanja o pridobitvi EU marjetice, ki je potekalo v Avstriji, organizirala ga je STO. Nas, udeležence, so navduševali, naj se tudi mi odločimo za pridobitev okoljskega znaka, da pa potrebujemo elaborat, ki ga lahko izdela Ekonomska fakulteta v Mariboru. Ker sem na izobraževanju ugotovila, da naša kmetija izpolnjuje večino pogojev, sem se takrat odločila za pridobitev EU marjetice. Elaborat so nam izdelali in vso potrebno dokumentacijo smo poslali na takrat pristojno Ministrstvo za okolje in prostor. Potem pa je sledilo razočaranje, ker ni bilo nobenega odziva s strani ministrstva, kar naprej so komplicirali in minilo je precej časa. Potem pa mi je prekipelo in sem klicala na ministrstvo ter jim povedala, da lahko našo dokumentacijo vržejo v koš, ker mi smo trajnostni tudi brez EU marjetice; mi imamo dovolj marjetic okoli hiše. To je sramota, v Avstriji ima vsaka druga hiša ta znak, v Sloveniji pa tri okoljske znake niso mogli speljati do konca. Tega nisem razumela. Mi smo se v Avstriji izobraževali za davkoplačevalski denar in ko sem hotela državi vrniti to s tem, da pridobim ta znak, so komplicirali in bili nefleksibilni, sploh se jim ni šlo za to, da bi mi ponudniki napredovali in bili boljši. No, po tistem klicu so me čez nekaj dni klicali in priznali, da je problem v tem, da nimajo ustreznega ocenjevalca za preverjanje kriterijev. Kasneje so ga dobili iz Avstrije in mi smo od 32 točk, ki so pogoj za pridobitev, zbrali 47,5 točk.

Naša želja je bila, da bi imeli certifikat 15. septembra 2011, ko smo praznovali 20-letnico našega delovanja. Čeprav je dolgo trajalo, smo vendarle pravočasno dobili okoljski znak. Tistih sredstev, ki naj bi jih dobili nazaj, pa jih seveda nismo, saj so lani zaradi krize ustavili povračilo sredstev. Letos pa dopolnilne dejavnosti, kot smo tudi mi, niso mogle več kandidirati za povratna sredstva; kandidirajo lahko le še gospodarska podjetja (d.o.o., s.p. itd.). Mi smo zelo ogorčeni, ker ko sem bila predsednica Združenja turističnih kmetij, sem nagovarjala kmete, da bi šli v ta projekt, vendar pa sedaj me, turistične kmetije kot dopolnilne dejavnosti, v Sloveniji ne spadamo v panogo turizma glede na ta sredstva in lahko okoljski znak pridobimo le na lastne stroške. Turistične kmetije, ki delujemo kot dopolnilne dejavnosti, očitno nismo nič, smo le čistilci okolja.

#### **5. *Kaj vse se je spremenilo s pridobitvijo EU marjetice? Kako vpliva na vaše poslovanje?***

Mislim, da so se najbolj znižali stroški. Mogoče ne toliko zaradi znaka kot z investicijami na področju ogrevanja, ki so bile potrebne za pridobitev znaka. Sedaj moramo najti samo še neko rešitev za elektriko.

#### **6. *Kateri so trajnostni ukrepi oz. rešitve na vaši kmetiji?***

**Zelena elektrika.** To pomeni, da imamo pogodbo z mariborskim Elektrom za dobavo obnovljive energije, ki je seveda dražja, dobiš pa certifikat, ki dokazuje, da je energija pridobljena iz

obnovljivih virov. Razmišljali smo celo o lastnih sončnih celicah, vendar se nismo odločili za lastno proizvodnjo elektrike zaradi kasnejšega onesnaževanja okolja s sončnimi celicami, ko te niso več uporabne. Razmišljali smo tudi o geo energiji (zemeljski), vendar ugotovili, da to povzroča nerodovitnost prsti. Trenutno razmišljamo o vetrni energiji, ker tu ves čas piha. Sicer je investicija zelo velika, vendar je to naš projekt za prihodnost.

**Ogrevanje na biomaso.** Prej smo ogrevali na olje, leta 2008 pa smo prešli na drva. Imamo kotel na polena z zalogovnikom, ki zadržuje višek energije, in toplotno črpalko. Les imamo svoj, tako da so stroški ogrevanja bistveno nižji, čeprav pa je bila začetna investicija precej visoka.

**Vse varčne sijalke in zunanje luči s senzorji gibanja.** Goste ustno opozarjamo, da je potrebno luči ugašati, imamo pa to tudi napisano. Zunaj nimamo osvetlitve in ne trošimo in postavljamo luči po nepotrebnem. Tudi reklamne table, ki bi jo osvetljevali, nimamo. Zunaj se luči avtomatsko prižigajo in ugašajo. Javne razsvetljave ni.

**Copati iz filca.** Vsak gost ima v sobi copate iz filca (imamo dovolj volne, copate pa naredi tašča, ki je v pokoju). Pri nas je vse iz smrekovega lesa, ker raste v našem okolju in s copati se tla veliko manj poškodujejo. Poleg tega smo copatom v vsaki sobi dali ime, dodali zgodbo in tako privabili goste, da z veseljem nosijo copate in tako ne le zmanjšajo čas čiščenja, ampak tudi stroške vzdrževanje inventarja.

**Ločeno zbiranje odpadkov.** Nekaj časa smo imeli v sobah koše za ločevanje, vendar se to ni obneslo, ker so gostje napačno ločevali smeti. Sedaj smeti razvrčamo sami. Imamo svoj eko otoček. Morda si lahko naknadno razvrščanje privoščimo, ker imamo le 7 sob, vseeno pa nam vzame 5 minut na sobo.

**Eko in naravna čistila in detergenti.** Kupujemo eko čistila pri podjetju Zeleni zajec, veliko čistimo tudi s kisom. Perilo sušimo na svežem zraku, le za nekaj minut ga damo v sušilni stroj, da so brisače mehke. Sušiti brisače v sušilnem stroju je najbolj potratno, ker gre za zelo težko perilo, ki se dolgo suši in porabi ogromno energije.

**Zbiranje deževnice** za zalivanje vrta, njive.

**Lokalna, ekološka, domača hrana.** Vsa hrana, ki jo ponujamo, ni ekološka, je pa domača in prihaja iz lokalnega okolja v radiju 30 km. Npr. tudi sončnično olje imamo domače, kupljeno tukaj v bližini.

**Wellness Hiša dobrega počutja.** Wellness porabi daleč največ energije, poleg klimatskega sistema. Klime mi na srečo ne potrebujemo, saj imamo pod hišo, v kateri so sobe, klet, ki poleti hladi zgornje prostore. Pri wellness storitvah pa je tako, da smo z gosti dogovorjeni, da nam eno uro prej, preden si želijo v savno, to povedo in šele takrat priklopimo gretje, da se wellness ustrezno segreje. Tudi za jacuzzi sem preračunala, kako porabiti čim manj energije in vode. Imamo namreč pretočni jacuzzi, kar pomeni, da črpalka vseskozi deluje. Ugotovili smo, da največ energije in denarja prihranimo, če bazen po vsaki uporabi spraznimo in črpalko ustavimo. Tako smo znižali stroške energije za 350 EUR, vode pa zato porabimo malo več; približno za 20 EUR so se nam podražili stroški vode. Finančni in okoljski izračun je tako bolj ugoden. Sicer se zavedamo, da to ni najboljša rešitev, je pa krivda tudi na strani prodajalcev, ki kupca ne seznanijo z bistvenimi informacijami o porabi in optimalnim delovanjem.

**Aktivno trajnostno doživetje za odrasle in otroke.** Otrokom pustimo, da vzamejo košarico in gredo v kokošnjak in naberejo jajčka.

**Sodelovanje z lokalnimi turističnimi ponudniki.** Z lokalnimi turističnimi ponudniki sem individualno dogovorjena, da naši gostje dobijo pri njih za njihove storitve določene popuste. Mi od tega nimamo nobene provizije, za nas je najbolj važno, da je gost zadovoljen in če je zadovoljen, to pomeni, da se bo še vrnil k nam. Tudi če ne na našo kmetijo, pa na drugo. Kar je posredno dobro tudi za nas, saj se bo morda pa s tem denarjem, ko bo gospodarsko okolje napredovalo, zgradila ali obnovila kakšna cesta.

EU marjetica se pri nas zelo dobro obnese; ko peljemo gosta v sobo, mu vse razložimo, kaj delamo in kako. S tem znakom je lažje gostu razložiti, zakaj ugašati luči, zakaj ne menjavati brisač vsak dan. Prej smo imeli gore brisač, zdaj pa zelo malo. Gostje ne puščajo luči prižganih; mi ne potrebujemo hotelskih kartic oz. ključev, pri nas to gostje sami zelo dosledno ugašajo in zapirajo vrata za sabo. Gostu predstavimo našo zgodbo, vendar pa ga s tem ne obremenjujemo ali predavamo dve uri o tem, kako mora ravnati. Ne, gostje se vključijo v tolikšni meri, kot sami želijo. Nekateri so seveda bolj zainteresirani, drugi manj.

#### **7. Ali ste prejeli kakšno nagrado s področja trajnostnega turizma? Če ja, katero in kdaj?**

Enkrat smo se prijaviili na nagrado za inovativne dosežke v turizmu – Sejalec, pa smo bili na koncu zelo razočarani, ker nismo prišli niti v ožji izbor, čeprav smo bili prvi v Sloveniji s podeželskim wellnessom.

#### **8. Kaj pridelujete na vaši kmetiji?**

Kar 80 % stvari, ki jih postrežemo, je naših lastnih proizvodov. Naša samooskrba je zelo močna; tudi v zimskem času pridelujemo in gojimo zelenjavo v zasipnicah in rastlinjakih. Tudi pozimi imamo svojo solato. Mama ima zelo naštudirano, kdaj mora kaj posaditi ali sejati in to se nam zelo obrestuje. Imamo pa tudi malo sreče zaradi naše lege – smo na 500 m nadmorske višine, na sončni legi, kjer imajo rastline dobre pogoje za rast. Včasih smo imeli tudi krave, danes pa imamo le teleta in bike za meso. Sosed nam vsako jutro pripelje sveže mleko, iz katerega potem delamo skuto, maslo in jogurt, pozimi pa tudi mladi sir. Ostali sir pa kupujemo na kmetiji Podpečan, kjer imajo svojo sirarno in izdelujejo izvrstne domače sire. Suhe mesnine pridelujemo sami, pridelavo sadja in zelenjave povečujemo; letos smo nasadili borovnice, pa še dodatno maline in jagode, ker izdelujemo svoje marmelade (jagodna, bučna, slivova z zelišči, paradižnikova s korenčkom) in kompote, ki gredo zelo dobro v promet. Smo pa zato vinograd malo zmanjšali, saj je za naše potrebe in potrebe naših gostov vina še preveč. Sedaj delamo več vrst sokov, ki gredo bolj v promet kot vino; jabolčni, bezgov, grozdni, ribezov sok. Vedno imamo kakšne 3 ali 4 vrste sokov, se pa držimo filozofije, da ko enega soka zmanjka, to pač povemo gostom in ga ne kupimo v trgovini; počakamo na sezono, ko je sadje spet na voljo. To gostje dobro sprejmejo. Letos smo pridelali ogromno paradižnika, saj je dvakrat zorel, ker si pomagamo z naravnimi metodami pri opravevanju (npr. s čmrlji).

Vse to delamo zelo organiziramo, ne samo pri gojenju rastlin, ampak tudi pri shranjevanju, pri pripravi ozimnice.

### **9. Kaj ponuja vaša kmetija gostu poleg prenočitvenih storitev?**

Imamo Hišo dobrega počutja, t.j. wellness, kjer se lahko gosti spočijejo in naberejo novih moči. Ne moremo reči, da z wellnessom zaslužimo, ker se finančno ne pozna, je pa res, da imamo zaradi tega pozimi več gostov, ki jih sicer ne bi imeli. Pred dvajsetimi leti so ponudniki pisali, da je v sobi kopalnica, danes pa je to nekaj samoumevnega. Tako bo tudi z wellnessom, ki bo postal v kratkem kar osnovni standard ponudbe.

Gosti, ki so nastanjeni pri nas, imajo tudi razne ugodnosti pri okoliških turističnih ponudnikih, npr. v Termah Zreče, v adrenalinskem sankališču, v KSEVT-u Vitanje, smučarske karte dobijo cenejše. Naš cilj ni zadržati gosta na kmetiji, ampak da gre in raziskuje okolico. Včasih smo imeli tudi kolesa, vendar pa naša kolesa niso bila tako vrhunska kot tista, ki si jih lahko kolesarji sposodijo kilometer stran v termah.

### **10. Kateri tip turistov obiskuje vašo kmetijo in katera je vaša ciljna skupina turistov? Kaj pa zasedenost in število gostov?**

Mi smo kmetija, prijazna družinam z otroki, kmetija za zdravo življenje in kmetija, prijazna ljudem s posebnimi potrebami. Tako da četrte specializacije, eko specializacije, nismo vzeli, saj bi bilo to preveč specializacij, poleg tega je eko specializacija bolj mišljena na področju hrane, mi pa smo trajnostni na vseh področjih. In ker imamo EU marjetico, ta več pove. Glede na narodnost, imamo na letni ravni več slovenskih gostov. Od letnega časa pa je odvisno, ali prihajajo k nam družine ali pari. K nam pride zelo veliko Primorcev in ljudi iz mest.

Mi imamo tako filozofijo, da statistični podatki ne povedo zadosti. Seveda spremljamo število prenočitev in obiskovalcev, vendar nam to ne pomeni nič. Nam je pomembna edino ena kategorija – to so prihodki. Naj se hotelirji ukvarjajo s številom gostov, nam se s tem ni potrebno ukvarjati; mi se moramo ukvarjati s tem, kako bomo napredovali, investirali v novo, dodatno ponudbo in šli korak dlje od konkurence. Mi smo vedno orali ledino – smo bili prvi podeželski wellness v Sloveniji, prva kmetija z EU marjetico ...

### **11. Ali imate v destinaciji konkurenco, kako se razumete ali sodelujete?**

Mi sodelujemo, samo kaj, ko smo edini. Te miselnosti glede uspešnega sodelovanja s konkurenco pri nas še ni. Mi pošiljamo goste tudi na druge turistične kmetije, nam pa se še ni naredilo, da bi kakšna druga kmetija iz te regije k nam napotila kakšnega gosta. Le iz okolice Maribora je ena kmetija, ki je že večkrat k nam poslala kakšnega gosta.

### **12. Kako se oglašujete, v katerih medijih? Ali pri tem poudarjate dejstvo, da imate EU marjetico?**

Pravzaprav za oglaševanje nimamo denarja. Za nas je najboljša promocija naša spletna stran, tudi na strani od STO-ja smo predstavljeni, na družabnem omrežju FB objavljamo naše aktivnosti in zanimivosti, gostom, ki nam pustijo e-mail naslove, pa pošiljamo elektronsko pošto z novičkami in recepti največ trikrat letno. Nič večkrat, ker vsi vemo, da tisto pošto, ki jo dobimo vsak teden tako ali tako sploh ne odpiramo, ampak neprebrano zbrišemo. Naša elektronska pošta beleži od 88 do 95 odstotno odprtje, medtem ko se pri drugih v povprečju ta odstotek vrti okoli številke 3. Tudi katalog Združenja turističnih kmetij Slovenije nam pomaga, saj je kar precej takih gostov, ki nas tam najdejo. Celotno promocijo delamo na zelo nevsiljiv način. Prisotni smo tudi na portalu Booking.com.

Smo pa enkrat dali na kolektivo 50 % popust na našo ponudbo in smo bili čisto zapolnjeni. Prodali smo več kot 50 kuponov, ki smo jih sploh težko realizirali. Ampak, saj smo po navadi tudi polni, samo da smo takrat zaslužili polovico manj, pa še provizijo smo morali plačati. To promocijo preko kuponov smo naredili prvič in zadnjič, ker ni bilo pravega učinka. Niti novih gostov s tem nismo pridobili, ker so kupone kupili tisti, ki že tako ali tako hodijo k nam, ali pa tisti, ki kupujejo take storitve samo preko kuponske ponudbe in se k nam ne bodo vrnili nikoli več.

Da bi kdo k nam prišel zato, ker imamo EU marjetico, takih pa ni. Poleg tega je v Sloveniji EU marjetica slabo poznana. Kako boš promoviral EU marjetico, če jih je v Sloveniji le 6? Je pa zato boljše prepoznana in cenjena pri tujcih.

### ***13. Kako pa gospodarska kriza vpliva na število vaših gostov in povpraševanje?***

Nič ne vpliva. Z letošnjim letom smo celo dvignili cene, čeprav moram poudariti, da mi nimamo pretiranih cen. Povišanje cene ni bilo veliko, le za dober evro, ampak šlo je zato, da smo presegli magično mejo 40 EUR za polpenzion. Poleg tega je ta kriza za slovenski turizem dobra. Zakaj? Zato, ker so prej Hrvati vsi hodili smučat v Avstrijo in Italijo, sedaj pa je to za njih predrago in pridejo v Slovenijo, ki je pol cenejša.

### ***14. Kaj v vaši ponudbi pogrešajo turisti med bivanjem na vaši kmetiji?***

Veliko damo tudi na mnenje gostov; vprašalnikov jim ne dajemo, ker se nam zdi to smešno glede na majhno število gostov. Mi jih kar sprašujemo, kaj si še želijo, če kaj pogrešajo.

### ***15. Katere so prednosti in koristi trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?***

Na prvem mestu so nižji stroški. Prej smo porabili kar 7000 litrov olja na kurilno sezono, zdaj pa ga porabimo morda 600 litrov, ker še vedno imamo kombiniramo ogrevanje za primere, ko nas ni doma ali smo na dopustu. Že taki prihranki bi morali biti spodbuda za ostale ponudnike, da bi se odločili za trajnostno delovanje, če že nimajo te potrebe po varovanju okolja.

Takoj za tem pa je izobraževanje in osveščanje ljudi. Posamezniki s svojimi dejanji ne moremo spremeniti sveta, lahko pa spremenimo razmišljanje gostov. Že če gost vsaj dva tedna po tem, ko odide od nas, razmišlja trajnostno ali mu kakšna navada celo ostane, je to že veliko.

### ***16. Katere so slabosti in ovire trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?***

Kljub prihrankom pri ogrevanju pa imamo več stroškov na drugih področjih. Kupujemo eko čistila, ki so dražja.

### ***17. Kakšne načrte imate za prihodnost?***

Mi se vedno učimo. Kadar kam gremo, imamo vedno odprte oči in iščemo nove ideje za razvoj naše kmetije. Vedno je prostor za napredek in vedno vidimo in načrtujemo nove stvari.

V prihodnosti nameravamo ukreniti nekaj v zvezi z obnovljivo energijo, pa tudi preostali del kmetije bi radi, da postane ekološki.



## **PRILOGA 6: Intervju Terme Snovik.**

Ivan Hribar, direktor podjetja Terme Snovik – Kamnik d.o.o.

Snovik, 5. september 2013

Trajanje: 1 ura 15 min

### ***1. Na kratko opišite zgodovino Term Snovik in vašega poslovanja s pomembnimi mejniki.***

Že dolgo časa je bilo znano, da je na območju krajev Vaseno, Snovik in Potok zdravilna voda, ki se je poslužujejo domačini. Zato so leta 1953 pričeli z raziskavami in analizami vode in tal na tem območju ter v obdobju 1953–1994 postavili 15 vrtin za raziskovanje možnosti črpanja termalne vode. Kasneje smo v kraju Potok postavili še 2 vrtini, iz katerih je danes speljana termalna voda do naših term. Leta 1994 smo postavili pilotni bazen, ki je bil zelo dobro obiskan. Zaradi dobrega obiska bazena v obdobju 1994–2001 smo se odločili, da postavimo pravo termalno kopališče. Tako smo leta 2001 odprli zunanji termalni bazen, ki smo ga naslednje leto pokrili in odprli pokrito termalno riviero. Leta 2003 smo dogradili zunanji bazen in restavracijo Potočka. Z gradnjo apartmajskega naselja smo začeli leta 2005 in postavili prvi dve hiški, leto kasneje še tri, leta 2007 pa je bila gradnja apartmajskega naselja zaključena.

Že leta 1994, ko je bil postavljen pilotni bazen, smo imeli vizijo, da bomo na tem območju zgradili eko terme, ki bodo okolju prijazne in energetske učinkovite. Ker je imela termalna voda na tem območju le 30 °C, je izvršni svet, ki je pred nami delal na tem projektu, leta 2000 zaradi prenizke temperature vode izdal sklep o opustitvi ideje o koriščenju termalne vode. Odločili smo se, da s projektom nadaljujemo, saj smo se zavedali, da je ta voda zdravilna, pitna, čista in kvalitetna. Tako naše terme neprekinjeno delujejo že vse od 25. januarja 2002. Ker smo se že na začetku odločili, da bomo izgradili okolju prijazne terme in ker sem sam sodeloval na mnogih izobraževanjih o pridobitvi okoljskega znaka, ki jih je organiziralo Ministrstvo za gospodarstvo, smo leta 2008 okoljski znak EU marjetico pridobili v obdobju dveh ali treh mesecev. Še prej, leta 2005, pa smo pridobili tudi mednarodni standard ISO 9001 za kakovost in leta 2007 še ISO 14001 za ravnanje z okoljem.

### ***2. Kakšne nočitvene zmogljivosti ima vaše apartmajsko naselje, kakšna je zasedenost? Kakšna je struktura gostov in katera je vaša ciljna skupina turistov?***

Imamo 31 dvoposteljnih sob, nekaj triposteljnih in 76 apartmajev. Skupno kar 371 ležišč. Vsi apartmaji so ranga 4 zvezdic in funkcionirajo po sistemu inteligentne sobe s kartičnim sistemom, da se energija ne troši po nepotrebnem.

Kar se tiče nastanitvev v apartmajskem naselju, je v povprečju 70 % tujih gostov, ostalo pa domačih, pri wellnessu je pa ravno obratno – je skorajda 80 % domačih gostov, ostalo pa tujih. Z zasedenostjo naših kapacitet še nismo popolnoma zadovoljni, predvsem zato, ker imamo obdobja oz. t.i. bele lise izven sezone, ko je zasedenost precej nižja. Širše gledano ciljamo predvsem na goste, ki so ekološki oz. trajnostno naravnani, sezonsko pa ciljamo na družine, konferenčne turiste, pozimi na smučarje, saj sodelujemo tudi s smučiščem na Krvavcu.

### ***3. Od kdaj se ukvarjate s turizmom in kdaj ste se odločili za trajnostno turistično delovanje ter kakšen je bil vaš motiv za to?***

Projekt eko term Snovik smo zasnovali v podjetju Zarja Kovis d.o.o., iz katerega prihajam in ki deluje na področju načrtovanja in izvedbe energetskih sistemov, proizvodnje kovinskih konstrukcij ter inženiringa. Ker smo imeli zadosti znanja in izhodišč na tem področju, je bila izvedba projekta Term Snovik za nas lažja, čeprav se prej s turizmom nismo ukvarjali. Naši začetki v turizmu tako segajo v leto 1991, ko smo začeli s pripravami na projekt CRPOV Snovik (Celostni razvoj podeželja in obnove vasi), ki smo ga uspešno peljali naprej skupaj z domačini, s katerimi smo se odločili, da bo razvoj te doline turistično usmerjen in da bo tudi raba termalne vode namenjena turizmu. Naš glavni motiv za izgradnjo trajnostnih term je bil koristiti to naravno danost (termalno vodo) v pozitivne namene, v korist obiskovalcem za rekreacijo telesa in duha, poleg tega pa je bil naš motiv tudi gospodarski razvoj tega okolja. Moram povedati, da se je od leta 2007 v radiju 2,5 km razvilo že okoli 120 privatnih apartmajskih ležišč, katerim smo pomagali in jih spodbujali tudi mi z našim znanjem in s strokovno podporo. In to je tisto, kar je trajnostno in kar daje območju razvojni potencial. Ker je turizem tudi precej velik onesnaževalec, je bil naš motiv tudi to, da ne bomo okolju povzročali škode. Ne samo energetsko, ampak tudi okoljsko. Zato smo pred začetkom poslovanja oz. obratovanja generirali biološko čistilno napravo, da ne bi bili dodatni onesnaževalec okolja.

#### ***4. Katere nagrade s področja trajnostnega razvoja ste dobili in kdaj ter na katere ste najbolj ponosni?***

Dobili smo kar precej nagrad. Na področju energetike smo leta 2008 dobili državno nagrado za energetsko učinkovito podjetje v Sloveniji (podeljujeta jo Ministrstvo za okolje in prostor ter časnik Finance), »srebrni znak« za energetsko učinkovito stavbo (za apartmajsko naselje) na Celjskem sejmu in mednarodno nagrado za energetsko učinkovito in okolju prijazno podjetje (CIPRA), na katero smo tudi najbolj ponosni. Leta 2009 smo dobili nagrado s strani STO-ja za najbolj zelen projekt (Zeleni zgledi slovenskega turizma) in mnoge druge. Nagradila nas je tako laična kot strokovna javnost. Najbolj ponosni smo na nagrado CIPRA, ki smo jo dobili v Švici, predvsem zato, ker je mednarodnega ranga. Ponosni smo tudi na nagrado za zeleni zgled. Najraje pa se ponašamo z eko marjetico, ker smo in bomo vedno prvi ponudnik s tem znakom v Sloveniji.

#### ***5. Katere so prednosti in koristi trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?***

Okoljski znak EU marjetica in ostale nagrade na tem področju so naša največja marketinška prednost, saj smo s tem postali prepoznavni v slovenskem in tudi širšem prostoru. To nam ustvarja dodatne priložnosti, saj je pri nas veliko izobraževanj, delavnic in seminarjev na temo trajnostnega delovanja, in seveda udeleženci koristijo našo nočitveno in wellness ponudbo. Tudi stroškovno gledano – čeprav so stroški investicije na začetku višji, pa so sedaj obratovalni stroški precej nižji, kot bi bili sicer, lahko rečem, da celo več kot 50 %. Prednost je tudi razvoj lokalnega okolja, saj ustvarjamo delovna mesta, pa tudi gostinci lahko veliko več iztržijo zaradi turistov, ki prihajajo k nam. Veliko sodelujemo tudi z lokalnim okoljem in turističnim društvom, s katerim se povezujemo preko različnih projektov, ki so v korist tako turistom kot tudi domačinom.

#### ***6. Katere so slabosti in ovire trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?***

Prva ovira je zagotovo ta, da je potrebno za zeleno delovanje imeti več financ, imeti pa je potrebno tudi kar nekaj tehničnega znanja na področju energetike; tega smo mi že imeli, v sami turistični panogi, ki jo vodijo ljudje, ki so se izobraževali v smeri turizma in ekonomije, pa je tega znanja bolj malo, čeprav je v zadnjih letih tudi na tem področju prišlo do velikega napredka.

Kljub naši usmeritvi pa na trgu ne moremo dosegati višjih cen, saj turisti za enkrat še niso toliko osveščeni, da bi bili pripravljene plačati višje cene za trajnostne nastanitve. Sicer je večini obiskovalcev všeč, da smo okolju prijazni in sprejmejo sodelovanje, vendar pa za to niso pripravljene plačati več. Vsekakor pa menim, da je trajnostno delovanje nujnost za prihodnost.

**7. *Kako se je vaše poslovanje spremenilo odkar imate EU marjetico? Prihaja k vam več gostov? Je dobiček večji? Ste zvišali svoje cene? Se je vaša ponudba spremenila?***

Lahko rečem, da se je spremenil odnos zaposlenih. Bili so ponosni na eko marjetico, tudi zato, ker smo vsi podpisali nekakšno zavezo, da bomo zanjo skrbeli. To je zelo pozitivno. Povečal se je tudi obisk, ker smo začeli beležiti razne ogleda, tim bildinge, dobili smo tudi dodaten posel ali projekt. Vsak teden pride k nam avtobus otrok v okviru obšolskih dejavnosti na tehniški dan, ki je vezan na obnovljive vire energije in ekologijo. Vse to se indirektno odraža v smislu prepoznavnosti, o kakšnih direktnih učinkih pa težko rečem. Cen pa nismo zvišali, so ostale enake kot prej.

**8. *Kako pa je z oglaševanjem? Ali pri oglaševanju uporabljate besede »trajnosten, zelen, EU marjetica«, ki poudarjajo vaše trajnostno delovanje?***

Absolutno da, tudi naš slogan, Terme Snovik – ekosvet termalnih užitkov, je prepoznaven in zanimiv. Naj poudarim posebno zanimivost; direktiva o EU marjetici je bila v Bruslju sprejeta leta 1993, mi pa smo istega leta postavili marjetico, zaščitnico voda, ki simbolizira ekološko zavest. Tako da smo to vse skupaj povezali med seboj in dali dodaten čar naši zgodbi.

Oglašujemo se v lokalnih medijih (revije, časopisi in radio). Zelo aktivni smo na spletni strani, ki je zelo dobro obiskana, prisotni smo tudi na socialnem omrežju Facebook. Tudi po televiziji imamo nekaj oglasov, zelo pa pri promociji pomagajo dogodki, ki jih organiziramo tukaj pri nas.

**9. *Kako je gospodarska kriza vplivala na vaše poslovanje? Je število gostov upadlo?***

Definitivno je vplivala, to ni nič novega, čeprav moram reči, da je kriza bolj vplivala na dodano vrednost, na doseganje cen, kot pa na sam upad gostov. Letošnje leto beležimo porast, boljše poslovanje, porast je večji, dodana vrednost oz. finančni učinek pa ne; računamo, da bo ta situacija počasi minila.

**10. *Katere ukrepe imate že uvedene v vaši nastanitveni zmogljivosti oz. v vašem poslovanju?***

**ENERGETIKA:** Glede razsvetljave smo maksimalno optimalni, saj smo 95 % na varčnih sijalkah. Sobe v apartmajskem naselju so inteligentne sobe, da se elektrika koristi le takrat, ko so ljudje v sobi. Izpeljali smo še projekt učinkovite rabe električne energije, in sicer tako, da smo vse črpalke, ki so nenehno delovale 12 let, zamenjali z energetske varčnimi s frekvenčno regulacijo, s centralno nadzornim sistemom in led razsvetljavo v bazenskem delu. Tako v letošnjem letu beležimo več kot 20 % zmanjšanje porabe električne energije.

Obnovljivih virov energije sami neposredno nimamo, ima pa naš partner malo hidroelektrarno na tem potoku, ki jo koristimo; hidroelektrarno obiskujejo tudi otroci v okviru tehniških dni. Glede toplotne energije smo zagotovo edinstveni turistični ponudnik v Sloveniji, saj smo 100 % na obnovljivih virih. Koristimo vakuumske sončne sprejemnike. Imamo tudi toplotne črpalke voda–voda, s katerimi iz tople odpadne vode iz bazenov poberemo energijo in jo koristno uporabimo. Imamo tudi toplotno črpalke zrak–voda, s katero pridobivamo energijo za ogrevanje sanitarne vode.

Glavni energent je kotlovnica na biomaso. Kmet, ki je naš družabnik, in je dal zemljo za naše terme, pobira odpadni les in dela sekance, s katerimi kurimo. Zanj je to velika gospodarska priložnost, bistveno pa je, da so gozdovi čistejši, to pa je pomembno za turiste, saj so zdaj tematske gozdne poti bolj urejene.

**VODA:** Vodne vrtine pri nas so zares izdatne, tako da s črpalko črpamo vodo, ki jo koristimo tako za bazene in wellness v termah kot tudi v vodovodnem sistemu v apartmajskem naselju. Oba sistema imamo pod kontrolo in tako je vsa voda tukaj naša, črpana iz vrtin. Vodo racionalno koristimo; imamo omejen pretok vode na pipah, vsi WC kotlički so nastavljeni tako, da delujejo racionalno. Z nalepkami in letaki goste obveščamo in osveščamo, da tudi oni delujejo trajnostno in npr. ne rabijo vsak dan svežih brisač. Gostje to zelo cenijo in pozitivno sprejmejo, zlasti turisti iz držav Beneluksa, Izraelcem na primer, pa je to španska vas. Imamo tudi izobraževanja za otroke v okviru Palčka Snovička, s katerim želimo osveščati tudi otroke.

**ODPADKI:** Odpadke seveda zbiramo ločeno, tudi v vseh apartmajih imamo koše za ločeno zbiranje, zunaj pa ekološki otok. To je že naša stalnica in že kar nekaj samoumevnega.

**ČISTILA:** Če je to le mogoče, uporabljamo ekološka čistila, je pa tako, da za čiščenje določenih stvari, ekoloških čistil ni. Čistila nabavljamo pri podjetju Kimi, ki prodaja tudi čistila z EU marjetico. Slaba plat te trajnostne medalje pa je, da so ta čistila dražja, tudi zato, ker prodajalci nimajo še take konkurence.

**PREHRANA:** Imamo restavracijo Potočka. Že od začetka del naše ponudbe razvijamo v smeri zdrave prehrane in hrane iz lokalnega okolja. Najbolj smo poznani po postrveh, ki jih najdemo v tej dolini. Kar nekaj ton na leto jih porabimo, pripravljamo jih na deset različnih načinov. Vsako leto organiziramo kuharsko tekmovanje za profesionalce in amaterje, najboljše recepte pa potem vključimo v našo ponudbo. Nekaj zelenjave in sadja, jagnjetine in ostalega mesa tudi že pridobivamo iz lokalnega okolja. V restavraciji nimamo malih plastičnih embalaž, temveč si gosti postrežejo iz večjih posod, ki jih sproti polnimo. Smo pa zato dobili s strani gostov že par kritik, češ da za našo raven ta sistem pa res ni primeren; seveda jim razložimo, da ima to svoj pomen. Večina jih to sprejme, kakšen pa si misli svoje. Gostov zaradi teh trajnostnih ukrepov, ki recimo gostu niso po godu, še nismo izgubili, je pa včasih prisotna kakšna slaba volja – npr. se pritožujejo, da ne deluje gretje ali klima ... istočasno pa imajo odprto okno v sobi. In seveda, ker imamo sistem inteligentne sobe, se ob odprtem oknu gretje oz. hlajenje avtomatično izklopi. S tem imamo kar nekaj težav, pa predvsem veliko dodatnega dela, da to gostom razložimo.

**PISARNIŠKO POSLOVANJE:** Pazimo na to, da čim manj tiskamo in kopiramo. Papirnato poslovanje se zmanjšuje, pa tudi v pisarnah ločeno zbiramo odpadke.

**GRADNJA:** Pri gradnji smo uporabljali materiale, ki zagotavljajo veliko izolativnost in čim manjšo porabo. Delno pa smo se prilagajali tudi udobju gostom – pokriti bazen je visok, zračen in svetel, kar je pomembno za goste. Smo pa zato z drugimi ukrepi optimizirali porabo, tako da poraba energije in stroški zato niso višji. Apartmajsko naselje je zgrajeno s klasično gradnjo in ni leseno, smo pa veliko časa namenili raziskovanju umeščanja tega naselja v prostor. Veliko lesa smo uporabili iz domačega okolja, tudi izvajalci so bili večinoma lokalni.

**SPA IN WELLNESS:** Naše terme so drugačne, saj se od konvencionalnih ponudnikov bistveno razlikujejo po energetski tehnologiji, učinkovitosti in sistemu čiščenja.

**OSTALA PONUDBA:** Celovito ponudbo predstavljajo notranji in zunanji rekreacijski bazeni s številnimi atrakcijami na 1000 m<sup>2</sup>, atraktivna savna center, posebnost je ledeno-snežna savna, bazenčki za knajpanje, aroma kotichek, masaže, manikura, pedikura. V sklopu apartmajskega naselja imamo prostore za seminarje in konference; imamo rajski apartma z odprtim kaminom, vodno posteljo, džakuzijem; izvajamo animacijske dejavnosti, tečaje za plavanje za otroke in odrasle; organiziramo praznovanja rojstnih dni ... Ves čas se nekaj dogaja, tako da omogočamo gostom sproščen oddih. Gostov ne želimo zadržati tu, ampak jih pošljemo v naravo. Izposojamo kolesa, palice za nordijsko hojo, organiziramo tečaje hoje, pohode na sv. Miklavž, Veliko planino.

**LOKALNO OKOLJE:** Sodelovanje z lokalnimi organizacijami in posamezniki odlično poteka. Nekaj nerealiziranih projektov, kot so npr. uvoz, pločnik, kolesarska pot, so še odvisni od občine; tu bo potrebno še kaj postoriti.

***11. Kaj pa prihodnost vaše ponudbe? Morda načrtujete uvedbo kakšnega novega trajnostnega ukrepa?***

Naša stalnica je to, da smo trajnostno naravnani, in vse, kar bomo delali v prihodnje, bo temeljilo na tem razmišljanju. Na vidiku imamo kar nekaj razvojnih potencialov; razširili naj bi del wellnessa in bazenski kompleks, v sodelovanju z lokalno skupnostjo naj bi zgradili tudi olimpijski bazen, ki bo omogočal udejstvovanje lokalnih športnih društev in večje dogodke na evropski ravni s poudarkom na vodnih športih; predvidena je gradnja piknik prostora s kozolcem topjarjem, manjšega hotela, ki bo povezal apartmajski objekt in terme; v načrtu je tudi hotel s petimi zvezdicami, ki bi temeljil na kongresni in zdravstveni dejavnosti. Načrtov je veliko, bo pa potreben čas, da vidimo, kako hitro bomo to realizirali. Zagotovo pa bomo v prihodnost korakali trajnostno naravnani.

**PRILOGA 7: Intervju Hotel Savica.**

Fedja Pobegajlo, izvršni direktor Sava Hoteli Bled  
Bled, 13. september 2013

***1. Kateri okoljski znak ima vaš hotel in kdaj ste ga pridobili?***

Hotel Savica ima okoljski znak EU marjetica od leta, že od leta 2001 pa imamo tudi standard kakovosti ISO 9001:2000.

***2. Kam segajo vaši začetki v turizmu in kdaj ste pričeli z vpeljavo trajnostnega delovanja v vaše poslovanje?***

S turizmom se ukvarjamo od leta 1854, ko smo zgradili prvi hotel (predhodnik Grand Hotela Toplice), z organizirano vpeljavo trajnostnega načina delovanja v naše hotelsko poslovanje pa smo pričeli v začetku leta 2011.

### **3. Ali ste prejeli kakšno nagrado s področja trajnostnega delovanja in kdaj?**

V letu 2012 je hotel Savica pridobil znak EU za okolje.

### **4. Kateri je bil vaš glavni motiv, da postanete trajnostni?**

Pravzaprav so bili motivi različni. Kot največji ponudnik turističnih storitev na Bledu se zavedamo velike odgovornosti na področju razvoja trajnostnega turizma. Tako je bil motiv tako skrb za okolje in naravo kot tudi finančni motivi in povpraševanje po trajnostni ponudbi s strani turistov.

### **5. Kakšno prenočitveno zmogljivost ima vaš hotel?**

Naš hotel Savica ima nočitveno zmogljivost 90 hotelskih sob in 14 apartmajev s kuhinjsko nišo.

### **6. Katere so prednosti in koristi trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?**

- Gospodarno ravnanje z energijo, surovinami in naravnimi viri,
- ločeno zbiranje in recikliranje ter posledično zmanjšanje količine odpadkov,
- preprečevanje onesnaženja okolja,
- izobraževanje zaposlenih,
- osveščanje kakor tudi sprejemanja tehtnih predlogov vseh zainteresiranih delov javnosti.

### **7. Katere so slabosti in ovire trajnostnega poslovanja po vaših izkušnjah sodeč?**

Pomanjkljiva promocija različnih državnih organov o okoljskih znakih oz. premajhna razpoznavnost.

### **8. Katere trajnostne ukrepe oz. rešitve imate že uvedene v poslovanju vašega hotela Savica?**

#### **a. ENERGETIKA**

- 50% električne energije izhaja iz obnovljivih virov energije.
- Ogrevanje in hlajenje sob izvajamo z uporabo toplotnih črpalk. Električna energija kot energent se uporablja za ogrevanje sob. Ogrevanje sanitarne vode poteka preko ogrevalnih kotlov.
- Klimatske naprave v hotelu Savica uporabljajo energijo, ki jo proizvedejo toplotne črpalke.
- Klimatske naprave se v primeru odprtega okna ugašajo samodejno preko magnetnega stikala in centralno nadzornega sistema.
- V večini luči so vgrajene varčne žarnice, tudi v primerih, ko so na posebnih mestih vgrajene LED žarnice oz. v primerih varnostne razsvetljave. Število varčnih žarnic glede na svetlobna telesa je okrog 90%. Žarnice, ki svetijo več kot pet ur dnevno, se tudi uvrščajo v razred energijske učinkovitosti A.

#### **b. VODA**

- Vgrajene mrežice na pipah s povprečnim pretokom vode 8 l/min in glav za prhanje 6 l/min.
- Vsi nameščeni pisoarji so opremljeni s sistemom ročnega splakovanja s senzorjem, ki preprečuje nenehno splakovanje.
- Kjer je montirana WC školjka, se uporabljajo podometni splakovalniki, ki omogočajo uporabo velike in male splakovalne količine vode. Velika splakovalna količina vsebuje 6 litrov vode, mala splakovalna količina vsebuje 3 litre vode.

**c. RAVNANJE Z ODPADKI**

- V sobi imajo gosti obvestilo in navodilo o zbiranju in ločevanju odpadkov, v katerem goste prosimo za sodelovanje in ponujamo možnosti za ločevanje odpadkov. Te možnosti ločevanja za goste so na razpolago v samih sobah ter v skupnih prostorih hotela.
- Ločevanje odpadkov se izvaja na naslednje frakcije: papir, steklo, embalaža ter mešani komunalni odpadki. Mešani komunalni odpadki se zbirajo po ekoloških otokih in zbirnih mestih ter se vsakodnevno odvažajo na zbirno mesto. Posebna pozornost je namenjena tudi nevarnim odpadkom. Ločeno se še zbirajo odpadki iz kuhinj: organski kuhinjski odpadki in odpadno olje, ki se predajajo posebej.
- Izvaja se tudi stalno usposabljanje zaposlenih.

**d. PREHRANA**

- V hotelu Savica se za goste hotela pripravlja le zajtrk. Gostom sta na voljo vsaj dve skupini živilskih proizvodov: lokalna in sezonska (za sveže sadje in zelenjavo).
- Zajtrki ali druge gostinske storitve ne vključujejo proizvodov, pakiranih v obroke za eno osebo. Pri zajtrkih se npr. marmelada in jogurt streže v večjih posodah in ne v malih embalažah za eno osebo.
- Gosti hotela imajo pri zajtrku na voljo »bio kotiček«, s proizvodi bio marmelada, bio corn flakes, bio semena itd. Pridelani so po metodi ekološke pridelave.

**e. PISARNIŠKO POSLOVANJE**

Od decembra 2011 uporabljamo 100 % recikliran toaletni, pisarniški papir in papir za tiskanje, z znakom za okolje.

**f. GRADNJA**

- Pridobljena energetska izkaznica stavbe za hotel Savico (z l. 2008).
- Vsa okna imajo ustrezno stopnjo toplotne in zvočne izolacije.

**g. OSTALA PONUDBA**

Gostje imajo na razpolago vsaj 7 koles ali več. Kolesa so shranjena v bližnji kolesarnici hotela Golf (skupno SHB – 15 klasičnih trekking koles in 3 otroška kolesa).

**h. LOKALNO OKOLJE**

V okviru priprav prostorskega načrtovanja smo lokalno skupnost zaprosili za plane razvoja na področju odpadnih vod v sklopu občine Bled. V občini Bled je izvajalec javne službe čiščenja in odvajanja odpadnih in padavinskih voda koncesionar podjetje WTE Essen.

**9. Katere nove, dodatne trajnostne rešitve oz. ukrepe še nameravate uvesti v bližnji prihodnosti?**

- Pridobitev certifikata ISO 14001.
- Zmanjšali bomo količino odpadkov z nakupom stiskalnice za odpadke.
- Bogatili bomo trajnostno obarvano ponudbo animacije.